Environnement Canada
Environment Canada

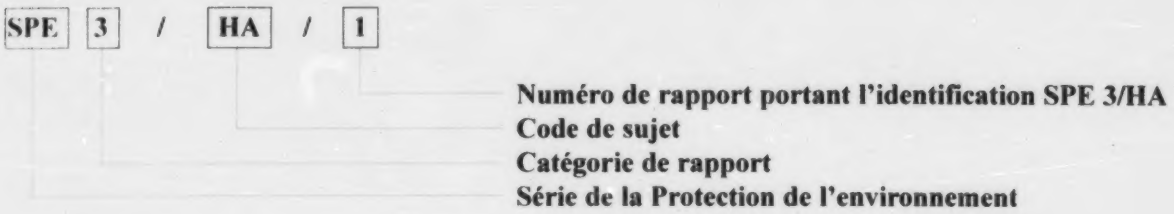
SPE 9/RM/1

Guide du protocole de vérification des systèmes de gestion de l'environnement

Canada

SÉRIE DE LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

Exemple de numérotation :



Catégories

1	Règlement/Lignes directrices/ Codes de pratiques
2	Évaluation des problèmes et options de contrôle
3	Recherche et développement technologique
4	Revues de la documentation
5	Inventaires, examens et enquêtes
6	Évaluations des impacts sociaux, économiques et environnementaux
7	Surveillance
8	Propositions, analyses et énoncés de principes généraux
9	Guides

Sujets

AG	Agriculture
AN	Technologie anaérobie
AP	Pollution atmosphérique
AT	Toxicité aquatique
CC	Produits chimiques commerciaux
CE	Consommateurs et environnement
CI	Industries chimiques
FA	Activités fédérales
FP	Traitement des aliments
HA	Déchets dangereux
IC	Produits chimiques inorganiques
MA	Pollution marine
MM	Exploitation minière et traitement des minéraux
NR	Régions nordiques et rurales
PF	Papier et fibres
PG	Production d'électricité
PN	Pétrole et gaz naturel
RA	Réfrigération et conditionnement d'air
RM	Méthodes de référence
SF	Traitement des surfaces
SP	Déversements de pétrole et de produits chimiques
SRM	Méthodes de référence normalisées
TS	Transports
TX	Textiles
UP	Pollution urbaine
WP	Protection et préservation du bois

Des sujets et des codes supplémentaires sont ajoutés au besoin. On peut obtenir une liste des publications de la SPE en s'adressant aux Publications de la Protection de l'environnement, Service de la protection de l'environnement, Environnement Canada, Ottawa (Ontario) K1A 0H3.

102-00644/

Guide du protocole de vérification des systèmes de gestion de l'environnement

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Vedette principale au titre :

Guide du protocole de vérification des systèmes de gestion de l'environnement

(Rapport ; SPE 9/RM/1)
Publ. aussi en anglais sous le titre : A protocol guide for an environmental management system audit.
ISBN 0-662-86213-9
No de cat. En49-24/1-52F

1. Environnement -- Gestion -- Guides, manuels, etc.
2. Gestion d'entreprise -- Aspect de l'environnement -- Guides, manuels, etc.
3. Environnement -- Gestion -- Normes.
4. Environnement -- Protection.
I. Canada. Service de la protection de l'environnement.

GE300.P76 2001 658.4'08 C2001-980271-4

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada (Environnement Canada) 2001

Commentaires des lecteurs

Prière de faire parvenir vos commentaires et demandes de renseignements à :

Paul Mudroch
Division des programmes fédéraux
Direction de la protection de l'environnement
Environnement Canada
49, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0H3
Canada

Avis de révision

Le présent document a été revu par des fonctionnaires de la Direction de la protection de l'environnement d'Environnement Canada, qui en ont approuvé la publication.

Cette approbation ne signifie pas nécessairement que son contenu soit conforme aux vues et aux politiques d'Environnement Canada. Toute mention d'une marque déposée ou d'un produit commercial ne constitue nullement une recommandation ni une approbation de leur emploi.

TABLE DES MATIÈRES

Résumé 6
Executive Summary 7
Registre des modifications 8

Chapitre 1 - Introduction 9
1.1 Concepts pertinents 9
1.1.1 Définitions importantes 10
1.2 Éléments essentiels d'un SGE 11
1.3 Objectifs de la vérification des SGE 13
1.4 Éléments essentiels de la vérification des SGE 13
1.4.1 Première phase – planification 14
Questions de logistique 14
Choix de l'équipe de vérification 14
Étude préliminaire du SGE 15
Questionnaire de base 16
Élaboration de protocoles de vérification du SGE 17
1.4.2 Deuxième phase – activités sur place 17
1.4.3 Troisième phase – communication des résultats 17
1.5 Présentation du protocole et des renseignements connexes 17

Chapitre 2 - Politique environnementale 19
2.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 19
2.2 Protocole relatif à la politique environnementale 20
2.3 Méthodes de vérification recommandées 21
2.3.1 Fouille documentaire 21
2.3.2 Entrevues 22
2.3.3 Observation de certaines activités 24
2.4 Dérogations courantes 24
2.5 Observations courantes 24
2.6 Conseils pratiques 24

Chapitre 3 - Planification – aspects environnementaux 25
3.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 25
3.2 Protocole relatif à la planification – aspects environnementaux 26
3.3 Méthodes de vérification recommandées 27
3.3.1 Fouille documentaire 28
3.3.2 Entrevues 29
3.4 Dérogations courantes 30
3.5 Observations courantes 30
3.6 Conseils pratiques 31

Chapitre 4 - Planification – exigences légales et autres exigences **32**
4.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **32**
4.2 Protocole relatif à la planification – exigences légales et autres exigences **33**
4.3 Méthodes de vérification recommandées **34**
4.3.1 Fouille documentaire 34
4.3.2 Entrevues 34
4.3.3 Observation de certaines activités 36
4.4 Dérogations courantes **36**
4.5 Observations courantes **36**
4.6 Conseils pratiques **36**

Chapitre 5 - Planification – objectifs et cibles **37**
5.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **37**
5.2 Protocole relatif à la planification – objectifs et cibles **38**
5.3 Méthodes de vérification recommandées **39**
5.3.1 Fouille documentaire 40
5.3.2 Entrevues 40
5.4 Dérogations courantes **41**
5.5 Observations courantes **41**
5.6 Conseils pratiques **41**

Chapitre 6 - Planification – programmes de management environnemental **42**
6.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **42**
6.2 Protocole relatif à la planification – programmes de management environnemental **43**
6.3 Méthodes de vérification recommandées **43**
6.3.1 Fouille documentaire 44
6.3.2 Entrevues 44
6.4 Dérogations courantes **45**
6.5 Observations courantes **45**
6.6 Conseils pratiques **46**

Chapitre 7 - Mise en œuvre et fonctionnement – structure et responsabilité **47**
7.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **47**
7.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – structure et responsabilité **48**
7.3 Méthodes de vérification recommandées **49**
7.3.1 Fouille documentaire 49
7.3.2 Entrevues 50
7.4 Dérogations courantes **51**
7.5 Observations courantes **51**
7.6 Conseils pratiques **52**

Chapitre 8 - Mise en œuvre et fonctionnement – formation, sensibilisation et compétence 53
8.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 53
8.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – formation, sensibilisation et compétence 54
8.3 Méthodes de vérification recommandées 55
8.3.1 Fouille documentaire 55
8.3.2 Entrevues 56
8.4 Dérogations courantes 57
8.5 Observations courantes 58
8.6 Conseils pratiques 58

Chapitre 9 - Mise en œuvre et fonctionnement – communication 59
9.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 59
9.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – communication 60
9.3 Méthodes de vérification recommandées 61
9.3.1 Fouille documentaire 61
9.3.2 Entrevues 62
9.4 Dérogations courantes 63
9.5 Observations courantes 63
9.6 Conseils pratiques 63

Chapitre 10 - Mise en œuvre et fonctionnement – documentation du système de management 64
10.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 64
10.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – documentation du système de management 65
10.3 Méthodes de vérification recommandées 66
10.3.1 Fouille documentaire 66
10.3.2 Entrevues 66
10.4 Dérogations courantes 67
10.5 Observations courantes 67
10.6 Conseils pratiques 67

Chapitre 11 - Mise en œuvre et fonctionnement – maîtrise de la documentation 68
11.1 Exigences qu'énonce la norme ISO 68
11.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – maîtrise de la documentation 69
11.3 Méthodes de vérification recommandées 70
11.3.1 Fouille documentaire 70
11.3.2 Entrevues 70
11.3.3 Observation de certaines activités 71
11.4 Dérogations courantes 71
11.5 Observations courantes 71
11.6 Conseils pratiques 71

Chapitre 12 - Mise en œuvre et fonctionnement – maîtrise des activités **72**
12.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **72**
12.2 Protocole relatif à la mise en œuvre et au fonctionnement – maîtrise des activités **73**
12.3 Méthodes de vérification recommandées **73**
12.3.1 Fouille documentaire 74
12.3.2 Entrevues 75
12.3.3 Observation de certaines activités 75
12.4 Dérogations courantes **75**
12.5 Observations courantes **76**
12.6 Conseils pratiques **76**

Chapitre 13 - Mise en œuvre et fonctionnement – prévention des situations d'urgence et capacité à réagir **77**
13.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **77**
13.2 Protocole relatif à à la mise en œuvre et au fonctionnement – prévention des situations d'urgence et capacité à réagir **78**
13.3 Méthodes de vérification recommandées **79**
13.3.1 Fouille documentaire 79
13.3.2 Entrevues 80
13.4 Dérogations courantes **81**
13.5 Observations courantes **81**
13.6 Conseils pratiques **81**

Chapitre 14 - Contrôle et action corrective – surveillance et mesurage **82**
14.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **82**
14.2 Protocole relatif au contrôle et à l'action corrective – surveillance et mesurage **83**
14.3 Méthodes de vérification recommandées **84**
14.3.1 Fouille documentaire 84
14.3.2 Entrevues 84
14.4 Dérogations courantes **85**
14.5 Observations courantes **86**
14.6 Conseils pratiques **86**

Chapitre 15 - Contrôle et action corrective – non-conformité, action corrective et action préventive **87**
15.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **87**
15.2 Protocole relatif au contrôle et à l'action corrective – non-conformité, action corrective et action préventive **88**
15.3 Méthodes de vérification recommandées **89**
15.3.1 Fouille documentaire 89
15.3.2 Entrevues 89
15.4 Dérogations courantes **90**
15.5 Observations courantes **90**
15.6 Conseils pratiques **91**

Chapitre 16 - Contrôle et action corrective – enregistrements **92**
16.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **92**
16.2 Protocole relatif au contrôle et à l'action corrective – enregistrements **93**
16.3 Méthodes de vérification recommandées **94**
16.3.1 Fouille documentaire 94
16.3.2 Entrevues 95
16.3.3 Observation de certaines activités 95
16.4 Dérogations courantes **96**
16.5 Observations courantes **96**
16.6 Conseils pratiques **96**

Chapitre 17 - Contrôle et action corrective – vérification du SGE **97**
17.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **97**
17.2 Protocole relatif au contrôle et à l'action corrective – vérification du SGE **98**
17.3 Méthodes de vérification recommandées **98**
17.3.1 Fouille documentaire 99
17.3.2 Entrevues 99
17.4 Dérogations courantes **100**
17.5 Observations courantes **100**
17.6 Conseils pratiques **101**

Chapitre 18 - Revue de direction **102**
18.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **102**
18.2 Protocole relatif à la revue de direction **103**
18.3 Méthodes de vérification recommandées **103**
18.3.1 Fouille documentaire 104
18.3.2 Entrevues 104
18.4 Dérogations courantes **106**
18.5 Observations courantes **106**
18.6 Conseils pratiques **106**

Chapitre 19 - Exigences générales **107**
19.1 Exigences qu'énonce la norme ISO **107**
19.2 Protocole relatif aux exigences générales **107**

Annexe – protocole du SGE **108**

RÉSUMÉ

Le présent guide a pour but d'introduire un protocole de vérification pouvant servir à l'évaluation de tout système de gestion de l'environnement (SGE). Le protocole repose sur la norme internationale ISO/DIS 14001 – *Environmental Management Systems – Specification with Guidance for Use*, qui aborde les éléments d'un SME pouvant faire l'objet d'une vérification objective.

Le guide fournit également des renseignements pratiques sur les méthodes de vérification recommandées et des conseils précis sur les éléments particuliers d'un SGE auxquels un vérificateur devrait s'attarder lors d'une évaluation de système.

Il est important que les personnes chargées d'évaluer l'efficacité d'un SGE connaissent à fond les éléments du système et comprennent comment ce dernier s'intègre aux autres systèmes fonctionnels de l'organisation.

Un SGE n'est pas qu'un simple manuel décrivant des méthodes d'exploitation, qu'un simple plan de formation à l'intention des employés responsables des questions environnementales ou qu'un simple mécanisme rentable de gestion des dossiers qui facilite l'accès aux données et registres environnementaux — encore que tous ces éléments puissent faire partie du système. Un SGE intègre ces composants et bien d'autres encore. Pour l'organisation, le SGE est un puissant outil qui permet : de surveiller et d'apprécier en tout temps les rapports (positifs ou négatifs) qui existent entre les produits et activités de l'entreprise, d'une part, et l'environnement d'autre part ; de cerner les objectifs et le rendement de l'organisation sur le plan environnemental ; et d'atteindre le niveau escompté de rendement environnemental tout en cherchant à améliorer sans cesse cette performance.

Il est important que le SGE soit intégré aux autres systèmes de gestion, sans quoi son entretien sera ardu. Les objectifs et cibles qu'énonce le SGE, les procédures qu'il impose et les programmes qu'il définit doivent tous faire partie des opérations quotidiennes courantes de l'organisation. Les mesures prises pour répondre aux priorités environnementales ne doivent pas être « plaquées » sur les interventions régulières de l'organisation ou être perçues comme tel. Le SGE ne doit pas être vu comme une piètre tentative d'écologisation, mais plutôt comme un encadrement cohérent et systématique des procédures et opérations, susceptible d'avoir des répercussions appréciables sur l'environnement.

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of this Protocol Guide is to present an audit protocol which can be used to assess an environmental management system (EMS). The protocol is based on the International Standard ISO/DIS 14001– *Environmental Management Systems – Specification with Guidance for Use,* since this ISO Standard addresses those elements of an EMS that can be objectively audited.

The Guide also provides practical help on recommended audit techniques, as well as specific guidance on the particular aspects of an EMS that an Auditor should look for during an EMS audit.

It is important for those charged with assessing the effectiveness of an EMS to be fully aware of what an EMS entails and how it relates to other business systems within the organization.

An EMS is not just a manual containing operating procedures, although that may form part of the EMS. It is not just a training plan for staff with environmental responsibilities, although that may form part of the EMS. It is not just an efficient record-keeping scheme providing easy access to environmental records and data, although that may form part of an EMS. It is all of these things and more. An EMS is a powerful tool used by an organization to keep track and maintain a constant awareness of the interactions that its products and activities have with the environment (both positive and negative), to identify environmental performance goals and objectives, and to achieve and continually improve upon that desired level of environmental performance.

An EMS must be integrated with other management systems, otherwise it will be difficult to maintain. The objectives, targets, required procedures and programs identified in the EMS must be part of routine operations related to the "day to day" activities of the organization. The actions undertaken to satisfy the environmental priorities of the organization must not be, and must not be seen to be, add-ons. The EMS must not be viewed as a feeble attempt to be "green". It must be seen as the consistent and systematic control of procedures and operations that could have a significant impact on the environment.

REGISTRE DES MODIFICATIONS

Numéro de contrôle du document :
Titre du document : Guide du protocole de vérification des systèmes de gestion de l'environnement
Date de publication : mercredi, 26 septembre 2001
Numéro de version : 1.0
Bien-fondé de la modification : version originale
Date de révision : publication originale
Propriétaire du document : Environnement Canada, Division des programmes fédéraux, 49, promenade Camelot, Nepean (Ontario) Canada K1A 0H3
État : copie papier (également disponible en format Adobe Acrobat)

CHAPITRE 1 - INTRODUCTION

Le présent guide a pour but d'introduire un protocole de vérification pouvant servir à l'évaluation de tout système de gestion de l'environnement (SGE). Le protocole repose sur la norme internationale ISO/DIS 14001 intitulée *Systèmes de management environnemental – Spécification et lignes directrices pour son utilisation*, laquelle aborde les éléments d'un SME pouvant faire l'objet d'une vérification objective.

Le guide fournit également des renseignements pratiques sur les méthodes de vérification recommandées et des conseils précis sur les éléments concrets d'un SGE auxquels un vérificateur[1] devrait s'attarder lors d'une évaluation de système.

1.1 CONCEPTS PERTINENTS

Il est important que les personnes chargées d'évaluer l'efficacité d'un SGE connaissent à fond les éléments du système et comprennent comment ce dernier s'intègre aux autres systèmes fonctionnels de l'organisation.

Un SGE n'est pas qu'un simple manuel décrivant des méthodes d'exploitation, qu'un simple plan de formation à l'intention des employés responsables des questions environnementales ou qu'un simple mécanisme rentable de gestion des dossiers qui facilite l'accès aux données et registres environnementaux — encore que tous ces éléments puissent faire partie du système. Un SGE intègre ces composants et bien d'autres encore. Pour l'organisation, le SGE est un puissant outil qui permet : de surveiller et d'apprécier en tout temps les rapports (positifs ou négatifs) qui existent entre les produits et activités de l'entreprise, d'une part, et l'environnement d'autre part ; de cerner les objectifs et le rendement de l'organisation sur le plan environnemental ; et d'atteindre le niveau escompté de rendement environnemental tout en cherchant à améliorer sans cesse cette performance.

Il est important que le SGE soit intégré aux autres systèmes de gestion, sans quoi son entretien sera ardu. Les objectifs et cibles qu'énonce le SGE, les procédures qu'il impose et les programmes qu'il définit doivent tous faire partie des opérations quotidiennes courantes de l'organisation. Les mesures prises pour répondre aux priorités environnementales ne doivent pas être « plaquées » sur les interventions régulières de l'organisation ou être perçues comme tel. Le SGE ne doit pas être vu comme une piètre tentative d'écologisation, mais plutôt comme un encadrement cohérent et systématique des procédures et opérations, susceptible d'avoir des incidences appréciables sur l'environnement.

Au fil des ans, différentes normes ont vu le jour en vue de guider l'élaboration de systèmes efficaces de gestion de l'environnement. Ces normes sont décrites au tableau suivant.

---

[1] Remarque : Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.

NORME ISO	CONTENU
ISO 14001	• Exigences d'accréditation, d'enregistrement ou d'autodéclaration des SGE ; la portée de la norme se limite aux exigences pouvant faire l'objet d'une vérification objective pour fins d'accréditation ou d'autodéclaration
ISO 14004	• Renseignements conçus pour aider les organisations à mettre en œuvre de nouveaux SGE ou à améliorer des SGE existants ; la norme donne des orientations générales pour toute une gamme de questions relatives aux SGE
ISO 14010	• Lignes directrices en matière de vérification environnementale
ISO 14011	• Procédures de vérification des SGE
ISO 14012	• Critères de qualification des responsables des vérifications environnementales

1.1.1 DÉFINITIONS IMPORTANTES

Les termes suivants sont importants dans le contexte d'un SGE :

Système de gestion de l'environnement
En vertu de la norme ISO **14001**, on entend par SGE :
« la partie du système de gestion global qui comprend la structure, les activités de planification, les responsabilités, les pratiques, les procédures, les mécanismes et les ressources qu'une organisation doit avoir pour assurer l'élaboration, la mise en œuvre, la réalisation, l'examen et le maintien de la politique environnementale ».

Amélioration continue
Processus d'amélioration d'un SGE en vue de stimuler le rendement environnemental général à l'appui de la politique environnementale. Pour être pleinement fonctionnel, un SGE doit **OBLIGATOIREMENT** comprendre des améliorations continues, mais celles-ci n'ont pas à être réalisées annuellement ou dans tous les domaines à la fois. Cependant, l'amélioration continue du SGE doit être démontrée.

Prévention de la pollution
Recours aux processus, pratiques, matériaux ou produits en vue d'éviter, de réduire ou de contrôler la pollution. Parmi les méthodes de prévention possibles, signalons le recyclage, le traitement, la modification des processus, l'utilisation de mécanismes de contrôle, l'exploitation efficiente des ressources ainsi que la substitution des matériaux.

Environnement
Milieu dans lequel opère une organisation, y compris l'air, l'eau, le sol, les ressources naturelles, la flore, la faune, les humains ainsi que les rapports entre tous ces éléments.

Partie concernée
Personne ou groupe qui s'intéresse au rendement environnemental de votre organisation ou que ce rendement affecte. La mise en œuvre efficace d'un SGE suppose une certaine connaissance de ces personnes, groupes et intervenants ainsi qu'une certaine reconnaissance de leurs préoccupations.

Aspect environnemental
Dimension des activités, des produits ou des services d'une organisation qui risque d'interagir avec l'environnement.

Rendement environnemental
Résultats mesurables d'un SGE, compte tenu du contrôle qu'exerce une organisation sur ses aspects environnementaux ainsi que de la politique, des objectifs et des cibles qu'elle a établis en matière d'environnement.

Objectif environnemental
But général que compte atteindre une organisation dans le domaine de la protection de l'environnement, compte tenu de sa politique environnementale. Un objectif environnemental doit être autant que possible mesurable.

Cible environnementale
Exigence de rendement détaillée, autant que possible mesurable, qui découle d'un objectif environnemental et qui conditionne l'atteinte de ce dernier. Une cible environnementale peut s'appliquer à l'organisation tout entière ou à seulement certains éléments.

Organisation
Ensemble ou sous-ensemble d'une compagnie, d'une société, d'une firme, d'une entreprise ou d'une institution qui dispose de fonctions et d'une administration propres, peu importe que l'entité soit constituée en personne morale ou non et qu'elle fasse partie du secteur public ou privé.

Conformité
Respect des exigences faisant l'objet d'une réglementation. Pour être pleinement fonctionnel, un SGE doit **OBLIGATOIREMENT** prendre un engagement de conformité.

1.2 ÉLÉMENTS ESSENTIELS D'UN SGE

La présente n'abordera pas la première section du texte de la norme ISO, nommée « Exigences générales », où il est dit que l'organisation établira et maintiendra un SGE conformément aux exigences décrites à l'article n° 4.

1. La **politique environnementale** constitue le deuxième élément de tout SGE. Pour être jugée acceptable, une politique environnementale doit posséder certains attributs particuliers dont fait mention la norme ISO. En outre, la politique doit être définie par les hauts dirigeants de l'installation et bénéficier de leur soutien et de leur engagement. À tout le moins, la politique doit prévoir l'engagement de l'installation envers le respect des lois environnementales, la prévention de la pollution, l'amélioration continue ainsi que la création d'un cadre en vue de la définition et de la revue d'objectifs et de cibles.

2. Le troisième élément d'un SGE a trait à la **planification**. Selon la norme ISO, la planification d'un SGE doit cerner les aspects du fonctionnement de l'organisation qui risquent d'avoir des incidences sur l'environnement. De plus, elle doit déterminer l'ensemble des lois environnementales à respecter ainsi que les objectifs environnementaux que l'organisation s'est fixés (p. ex., assurer la conformité intégrale aux règlements environnementaux). Par ailleurs, les activités de planification doivent définir un programme de réalisation des objectifs en vue de déléguer les responsabilités et de fixer les calendriers qui s'imposent.

3. Le quatrième élément d'un SGE a trait à la **mise en œuvre et exploitation**. Selon la norme ISO, cet élément comporte les principaux aspects suivants :
   - structure et responsabilité – comprend la définition et la communication des rôles et responsabilités ainsi que l'allocation de ressources en vue de la mise en œuvre des différents éléments du SGE ;
   - formation, sensibilisation et compétence – comprend la définition des besoins de formation, la prestation d'une formation appropriée aux employés ainsi que la prise de mesures en vue de sensibiliser le personnel des installations aux questions environnementales, de faire valoir l'importance de la protection et de la conservation de l'environnement et de souligner les conséquences de toute dérogation aux normes environnementales de l'organisation ;
   - communication – comprend l'instauration de procédures de communication interne au niveau des installations ainsi que la réception, la documentation et le traitement des communications pertinentes provenant de parties extérieures ;
   - documentation du système de management – comprend la création d'un système interne (sur papier ou support électronique) en vue de décrire les éléments de base du SGE, les relations entre ces éléments ainsi que le lieu de stockage des documents connexes ;
   - maîtrise de la documentation – comprend la création et le maintien de procédures de contrôle de la documentation relative à la gestion de l'environnement, histoire de faciliter l'accès aux documents, d'assurer leur révision périodique et de faire en sorte qu'ils soient tenus à jour ;
   - maîtrise des activités – comprend l'établissement de procédures d'exploitation normalisées au regard de toute opération ou activité qui risque d'avoir des incidences sur l'environnement. Le SGE doit proposer des procédures documentées afin d'assurer l'exécution cohérente d'opérations précises,

conformément aux exigences de l'entreprise. Par exemple, le système peut énoncer des procédures de chargement des réservoirs de mazout léger qui respectent les règlements en vigueur et préviennent le déversement accidentel de carburant lors du transfert à partir de camions de livraison ;

- prévention des situations d'urgence et capacité à réagir – comprend, d'une part, la définition de procédures qui visent à prévenir les situations d'urgence environnementale et à assurer la prise de mesures appropriées en cas d'incident et, d'autre part, la mise à l'essai périodique de telles procédures, le cas échéant.

4. Le cinquième élément d'un SGE a pour thème **contrôle et action corrective**. En vertu de la norme ISO, tout SGE doit comprendre des procédures documentées de surveillance et de mesure du rendement environnemental. La surveillance doit prévoir une cueillette précise de renseignements, des contrôles opérationnels pertinents ainsi que la mesure du degré de respect, par l'organisation, des objectifs et cibles établis. En outre, la norme exige que l'organisation élabore et intègre à son SGE des procédures d'enquête et de traitement des cas de non-conformité. De plus, l'organisation doit élaborer un processus de tenue de dossiers environnementaux (y compris les dossiers de formation, les rapports de vérification et les études environnementales internes) et instaurer un programme de vérification du SGE.

5. Enfin, la **revue de direction** constitue le sixième élément de tout SGE. La norme ISO exige l'introduction d'un processus d'examen périodique du SGE par les hauts dirigeants, histoire de confirmer le bien-fondé du système et de vérifier sa pertinence et sa capacité de contribuer à l'amélioration du rendement environnemental. La norme exige également que la revue de direction soit dûment documentée.

1.3 OBJECTIFS DE LA VÉRIFICATION DES SGE

D'habitude, les objectifs de la vérification des SGE sont les suivants :

1. déterminer le degré de conformité – dans le but d'informer les gestionnaires de la mesure dans laquelle leur SGE respecte la norme ISO ;
2. évaluer la mise en œuvre – dans le but d'informer les gestionnaires de la qualité de la mise en œuvre du SGE conçu pour leur installation ;
3. cerner les améliorations possibles – il arrive que les gestionnaires parrainent la vérification d'un SGE dans le but précis de cerner les améliorations à y apporter, auquel cas le vérificateur ajoutera des recommandations à son rapport, en plus des constats habituels de son analyse ;
4. évaluer les SGE d'autres parties – il arrive qu'une organisation dotée d'un SGE pleinement fonctionnel exige la pareille de ses fournisseurs ou entrepreneurs, auquel cas la vérification visera à évaluer le degré de respect, par les fournisseurs ou partenaires potentiels, des normes établies en matière de SGE ;
5. obtenir une homologation ou une reconnaissance de la part d'un tiers.

1.4 ÉLÉMENTS ESSENTIELS DE LA VÉRIFICATION DES SGE

La vérification d'un SGE comprend trois phases distinctes :

- première phase – planification ;
- deuxième phase – activités sur place ;
- troisième phase – communication des résultats.

1.4.1 PREMIÈRE PHASE – PLANIFICATION

Avant de lancer la vérification d'un SGE, le vérificateur doit mener certaines activités de planification, notamment :

- sur le plan administratif :
  - traitement des questions de logistique ;
  - choix d'une équipe de vérification ;
  - conduite d'une étude préliminaire ;
- sur le plan opérationnel :
  - mise au point d'un questionnaire de base ;
  - examen, analyse et évaluation des renseignements obtenus ;
- au niveau de l'élaboration des protocoles de vérification.

Questions de logistique

Selon que la vérification est confiée à un membre indépendant du personnel ou à un expert-conseil indépendant, un calendrier convenable doit être fixé avec la direction de l'installation sous examen.

En général, une vérification peut causer certains remous, et c'est pourquoi le personnel de l'installation doit avoir le loisir de choisir un moment où ses activités quotidiennes seront peu affectées par l'exercice. Le vérificateur doit donc consentir un délai suffisant à la partie sous examen — entre un et six mois, selon la portée de la vérification et la complexité de l'installation visée.

Choix de l'équipe de vérification

Dans certains cas, le vérificateur en chef peut mener la vérification à lui seul, sans l'aide d'une équipe. Dans d'autres cas cependant, la nature de l'installation sous examen justifie la création d'une équipe. Il incombe alors au vérificateur principal de choisir les membres de l'équipe, à la lumière des champs d'expertise professionnelle et des attributs personnels des candidats possibles. Voici quelques-uns des facteurs à considérer :

- **Connaissance de la réglementation**

Étant donné que la conformité aux règlements est un élément central de tout SGE, une bonne connaissance des règlements environnementaux pertinents constitue un atout précieux pour les membres de l'équipe de vérification.

- **Connaissance du fonctionnement de l'installation**

Il est très utile qu'un membre de l'équipe possède une connaissance du fonctionnement de l'installation ou de l'organisation sous examen (c.-à-d. en comprenne les processus). Pareille connaissance facilite les échanges avec le personnel de l'installation et aide à

déterminer si les fonctions particulières de l'organisation sont respectueuses de l'environnement.

➢ **Expertise de la vérification environnementale**

De toute évidence, l'équipe doit compter au moins un membre qui possède une expertise et une expérience pointues au regard des principes et pratiques de vérification environnementale.

➢ **Expertise des SGE**

L'équipe doit compter un spécialiste des systèmes à instaurer pour assurer une gestion adéquate des priorités environnementales. Cette personne doit pouvoir fournir une analyse éclairée du sujet à ses collègues ; en outre, elle doit connaître à fond les normes ISO 14001 et 14004.

➢ **Expérience**

L'expérience requise des membres de l'équipe de vérification dépend surtout de la portée de la vérification.

➢ **Formation**

Sans égard à la portée de la vérification, il est essentiel que les vérificateurs soient adéquatement formés aux méthodes de vérification environnementale. Une formation peut leur être dispensée avant la vérification ou en cours d'exercice, à condition que les délais le permettent et qu'un vérificateur chevronné soit disponible pour encadrer les novices tout au long du processus.

➢ **Indépendance**

En plus d'être impartial et sans parti pris, le vérificateur environnemental doit pouvoir faire fi des promesses de récompense (au-delà de la rémunération que lui procure la vérification proprement dite).

➢ **Qualités personnelles**

Pour être efficace, un vérificateur doit posséder certaines qualités personnelles : capacités exemplaires de communication orale et écrite ; entregent marqué ; objectivité ; bonne organisation personnelle ; jugement sûr ; sensibilité aux cultures locales.

Étude préliminaire du SGE

Pour procéder à l'étude préliminaire du SGE, le vérificateur examinera différents renseignements et documents tels que :

- l'analyse des écarts ;
- les rapports de vérification précédents ;
- le texte de la norme ISO 14001 ;
- les politiques et normes internes ;
- le guide d'exploitation du SGE ;
- d'autres documents (p. ex., plans de formation, procédures d'urgence, etc.).

➢ **Analyse des écarts**

Il arrive qu'une organisation dotée d'éléments de contrôle à l'appui de la gestion

environnementale réalise une « analyse des écarts », par souci de cerner les mesures à prendre en vue de respecter la norme ISO.

Propre à l'installation visée, l'analyse des écarts vise à mettre en lumière certaines irrégularités ainsi que les mesures correctives qui s'imposent. Mieux encore, l'analyse aide le vérificateur à déterminer les points qui méritent d'être examinés lors de la vérification.

➢ **Rapports de vérification précédents**

À l'instar des autres activités de vérification environnementale, l'examen des rapports de vérification précédents lors de la phase de planification peut aider le vérificateur à cerner les forces et faiblesses du SGE de l'organisation.

➢ **Texte de la norme ISO 14001**

Pour pouvoir évaluer la conformité à la norme ISO 14001, le vérificateur doit bien connaître les exigences qu'énonce cette dernière. Il lui faut donc posséder une connaissance pratique de la norme ISO ou avoir reçu une formation qui l'aide à lire et comprendre le texte lors de la phase de planification de la vérification du SGE.

➢ **Politiques et normes internes**

Lors de la phase de planification de la vérification, il est bon que le vérificateur consulte et évalue les politiques et normes internes qui régissent les pratiques de gestion environnementale de l'organisation.

➢ **Guide d'exploitation du SGE**

Un examen du guide d'exploitation du SGE s'impose lors de la phase de planification de la vérification du SGE. Ainsi, le vérificateur pourra jauger les méthodes qu'emploie l'organisation pour traiter les questions environnementales, la documentation relative à l'engagement de l'organisation envers la protection de l'environnement ainsi que les documents qui décrivent les procédures instaurées à cette fin.

➢ **Autres documents**

D'autres documents pertinents peuvent être examinés lors de la phase de planification de la vérification : plans de formation des employés qui participent aux activités environnementales de l'installation ; guide de conformité ; plan de prévention, de préparation et d'intervention de l'organisation en situation d'urgence environnementale ; etc.

Questionnaire de base

Avant d'amorcer les recherches sur place dans le cadre de la vérification du SGE, le vérificateur doit autant que possible élaborer un questionnaire de base et le diffuser aux employés de l'installation.

Dans le cadre de la vérification d'un SGE, le questionnaire de base doit insister sur :

- les responsabilités du personnel ;

- les politiques et procédures environnementales ;
- le contrôle de la documentation ;
- la communication ;
- la formation.

Les responsabilités du personnel ont trait : au respect de la réglementation environnementale visant des domaines fonctionnels tels que le contrôle de la pollution de l'air et de l'eau ou les interventions en cas de déversements ; aux politiques et procédures environnementales en vigueur ; et aux systèmes de documentation, de communication et de formation dont dispose l'installation.

Élaboration de protocoles de vérification du SGE

Comme mentionné précédemment, l'élaboration d'un protocole de vérification d'un SGE doit mettre l'accent sur les exigences qu'énonce la norme ISO 14001, car ce sont là les spécifications qui, selon l'ISO, se prêtent à une vérification objective.

En général, l'exercice demeure quelque peu subjectif, car la norme ISO n'est pas aussi normative que certains critères de vérification auxquels les vérificateurs sont habitués. Par ailleurs, différents types de protocoles peuvent servir à l'évaluation d'un SGE. Sans égard au type choisi, le protocole doit permettre au vérificateur de s'assurer que les éléments du SGE abordent tous les points soulevés dans la norme ISO.

1.4.2 Deuxième phase – activités sur place

Le vérificateur peut entreprendre différentes tâches dans les locaux de l'installation sous examen, notamment :

- l'examen préliminaire des données, s'il n'a pas été fait lors de la phase de planification ;
- la conduite d'une réunion inaugurale ;
- la visite préliminaire des lieux ;
- la conduite d'entrevues avec le personnel ;
- l'évaluation et l'examen de documents appropriés ;
- l'observation des procédures et activités ;
- la conduite d'une réunion de bilan.

1.4.3 Troisième phase – communication des résultats

La dernière phase de la vérification d'un SGE prévoit la rédaction d'un bref rapport de vérification qui communique fidèlement tous les constats de l'exercice. Ce document doit être produit en temps opportun et être remis au personnel de l'installation dans les plus brefs délais, une fois la vérification terminée.

1.5 Présentation du protocole et des renseignements connexes

Le présent guide introduit et décrit un protocole de type « questionnaire », semblable à ceux qui sont couramment utilisés pour les applications liées aux SGE. On y trouve des questions relatives à chaque aspect de la norme ISO 14001 ainsi que des questions sur

les bonnes pratiques de gestion que comporte un SGE pleinement fonctionnel.

Les chapitres qui suivent communiquent de façon conviviale d'importants renseignements pratiques sur les aspects précis vérification d'un SGE. Chaque chapitre comporte les rubriques suivantes :

- une liste des exigences qu'énonce la norme ISO pour chaque élément du SGE ;
- les éléments du protocole, présentés sous forme de questionnaire, avec mention des possibles **dérogations** (non-conformité à une exigence spécifiée dans la norme ISO 14001) ou **observations** (non-conformité aux bonnes pratiques de gestion). La formulation des observations est un volet important de la vérification des SGE, car elle aide l'organisation à améliorer sa gestion de l'environnement ;
- les méthodes de vérification recommandées pour faciliter la collecte d'éléments concrets appropriés ;
- une liste de documents possibles à examiner au cours de la vérification ;
- une liste d'employés à rencontrer, de questions à poser en vue d'évaluer la conformité et d'éléments de réponse possibles ;
- une liste d'aspects à observer afin d'appuyer l'évaluation de la conformité ;
- les dérogations et observations prévisibles pour chaque élément du SGE ;
- des conseils pratiques afin de soutenir la vérification efficace de chaque élément.

Le protocole adopte un modèle en trois colonnes semblable à celui qu'emploient les vérifications classiques. La première colonne énonce les questions du protocole. La deuxième permet au vérificateur principal (p. ex., le responsable d'une rubrique quelconque) d'annoter brièvement chaque étape du protocole ou d'inscrire toute autre information pertinente (sachant toutefois que la plupart des renseignements recueillis apparaissent dans les documents de travail). La troisième colonne renvoie aux documents de travail visés et précise l'endroit précis où sont documentés les éléments concrets propres à chaque question du protocole (à noter qu'on entend par « documents de travail » les notes personnelles que rédige un vérificateur au fil des activités de vérification). Rappelons par ailleurs que, dans certains cas, le vérificateur principal mène la vérification à lui seul, sans l'aide d'une équipe.

CHAPITRE 2 - POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

2.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

En matière de **politique environnementale**, la norme ISO précise ce qui suit :

- la politique doit convenir à la nature de l'installation, à son fonctionnement et à ses incidences possibles sur l'environnement ;
- la politique doit formuler un engagement envers la prévention de la pollution et l'amélioration continue de la gestion de l'environnement dans le cadre des activités de l'installation ;
- la politique doit formuler un engagement envers le respect des lois environnementales et des autres exigences pertinentes en cette matière ;
- la politique doit être documentée et communiquée à tous les employés ;
- la politique doit établir un cadre en vue de la définition et de la revue des objectifs environnementaux au sein de l'entreprise ;
- la politique doit être disponible au public.

La politique environnementale de l'organisation **peut** également comprendre d'autres éléments : allocation des ressources nécessaires à la mise en œuvre de la politique ; plan de révision périodique de la politique ; promesse de partager les expériences environnementales de l'organisation ; engagement envers le développement durable ; intégration de l'analyse du cycle de vie environnemental aux décisions ministérielles ; etc.

2.2 PROTOCOLE RELATIF À LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE (ISO – ART. 4.2)	Notes	Renvoi
1. **L'installation dispose-t-elle d'une politique environnementale qui correspond à ses activités ?** 2. **Cette politique est-elle écrite ?** (Si oui, la passer en revue) 3. La politique reflète-t-elle les valeurs et les principes directeurs de l'installation ? 4. Les hauts dirigeants ont-ils approuvé la politique ? 5. Les gestionnaires de l'installation ont-ils choisi, désigné et habilité des responsables de l'encadrement et de la mise en œuvre de la politique ? 6. **La politique facilite-t-elle la définition d'objectifs et de cibles en matière de protection de l'environnement ?** 7. La politique facilite-t-elle l'installation l'adoption de technologies et des pratiques de gestion appropriées ? 8. **La politique formule-t-elle un engagement envers :** • **l'amélioration continue ;** • **la prévention de la pollution ;** • la surveillance ; • **la satisfaction ou le dépassement des exigences légales ;** • **la satisfaction ou le dépassement d'autres exigences en matière d'environnement ;** • la prise en compte des attentes des parties concernées ? 9. La politique porte-t-elle la signature du directeur de l'installation ? 10. Est-il nécessaire d'allouer des ressources pour la mise en œuvre de la politique, et des engagements ont-ils été pris à cette fin ? (Comment ?) 11. La politique est-elle datée ? 12. La politique porte-t-elle un numéro de version ? 13. **La politique est-elle communiquée efficacement au personnel ?** (Comment ?) 14. **Le public peut-il consulter la politique ?** 15. La politique est-elle communiquée efficacement au public ? (Comment ?) 16. La politique fait-elle l'objet d'un examen régulier ? (Si oui, par qui ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

2.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de la **politique environnementale** de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues ;
3. l'observation de certaines activités.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

2.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION	SOURCE D'INFORMATION
Politique environnementale	Comporte-t-elle les éléments requis ? Est-elle signée ? Est-elle datée ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme	Vérification préalable
Procès-verbaux des réunions portant sur la revue de direction	La politique fait-elle l'objet de discussions périodiques ? Discute-t-on des modifications pouvant être apportées à la politique ? S'interroge-t-on sur la pertinence continue de la politique ?	Permet de déterminer si la politique fait l'objet d'examens périodiques par les hauts dirigeants et si elle continue de combler les exigences de l'organisation	Hauts dirigeants
Réunions du comité chargé de la sécurité du personnel	La politique fait-elle l'objet de discussions périodiques ?	Permet de déterminer si la politique est communiquée au personnel	Coordonnateur de la santé et de la sécurité
Site Web	La politique est-elle affichée ?	Permet de déterminer si la politique est mise à la disposition du public	Tout employé
Procédure qu'énonce le SGE au regard de la politique environnementale	La procédure précise-t-elle le mode d'examen périodique de la politique ?	Facilite l'évaluation des procédures d'examen et de mise à jour de la politique	Vérification préalable

2.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Hauts dirigeants et gestionnaires	Connaissez-vous la politique environnementale de l'organisation ?	Les hauts dirigeants de l'installation devraient tous connaître à fond la politique
	À quoi la politique engage-t-elle l'organisation ?	Les hauts dirigeants devraient dire que la politique engage l'organisation à se conformer aux exigences en matière d'environnement, à prévenir autant que possible la pollution, à stimuler le rendement environnemental et à favoriser des améliorations continues
	Comment avez-vous intégré à la politique les opinions des parties concernées ?	Il est possible que les hauts dirigeants aient consulté des intervenants au sujet de la politique, qu'ils aient demandé l'avis de groupes d'intérêt au sujet des engagements afférents et qu'ils aient abordé la politique avec des organismes chargés de réglementation environnementale
	Les hauts dirigeants manifestent-ils un engagement sans limites envers la politique ? Comment ?	Les hauts dirigeants devraient pouvoir donner des exemples de leur soutien envers la politique (p. ex., allocation de ressources, intérêt professionnel, etc.)
Représentant de la direction	Connaissez-vous la politique environnementale ?	Le représentant de la direction devrait connaître à fond la politique et son contenu
	Les hauts dirigeants manifestent-ils un engagement sans limites envers la politique ? Comment ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir donner des exemples du soutien de la direction envers la politique (p. ex., allocation de ressources, intérêt professionnel, etc.)

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	La politique offre-t-elle un cadre en vue de la définition et de l'examen des objectifs et des cibles en matière de protection de l'environnement ? Comment ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir expliquer en quoi la politique guide les aspects précis des fonctions de l'installation qui ont des incidences sur l'environnement
Personnel	Connaissez-vous la politique environnementale ?	Le personnel devrait être pleinement conscient de l'existence de la politique et connaître à fond son contenu
	À quoi la politique vous engage-t-elle comme individu ?	Le personnel devrait dire que la politique l'engage à travailler d'une manière qui respecte l'environnement, que l'organisation lui fournit les ressources nécessaires pour travailler d'une manière qui respecte l'environnement et que le non-respect des exigences environnementales entraîne des pénalités
	À quoi la politique engage-t-elle l'organisation ?	Le personnel devrait dire que la politique engage l'organisation à se conformer aux exigences environnementales, à prévenir la pollution et à favoriser des améliorations continues

2.3.3 OBSERVATION DE CERTAINES ACTIVITÉS

ÉLÉMENTS À OBSERVER	OBSERVATIONS PRÉCISES	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION
Endroits où la politique est affichée	La politique est-elle affichée dans des endroits bien en vue dans l'installation (p. ex., salles à manger, aires pour visiteurs, salles de réunion) ?	Fait en sorte que la politique soit accessible au personnel et au public
État des affiches présentant la politique	Les affiches sont-elles colorées ou conçues de manière à être facilement vues sur un tableau d'affichage ? Les affiches présentant la politique sont-elles assez grandes pour être remarquées ?	Assure la diffusion efficace de la politique auprès du personnel et du public

2.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de la politique environnementale:

1. la politique ne formule aucun engagement envers la prévention de la pollution ;
2. la politique n'est pas communiquée à tous les employés.

2.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de la politique environnementale :

1. la politique n'est pas datée ;
2. la politique n'est pas signée ;
3. la politique n'est pas mise à la disposition du public.

2.6 CONSEILS PRATIQUES

1. La norme ISO ne contraint pas les hauts dirigeants à signer la politique. Cependant, pareille signature témoigne grandement du soutien des dirigeants envers la politique environnementale de l'installation.
2. L'article 4.2 de la norme ISO n'exige pas que la politique arbore une date ou un numéro de version. Cependant, l'article 4.4.5 (« Maîtrise de la documentation ») demande que soient disponibles des versions courantes des documents pertinents, y compris la politique environnementale. Il est donc utile à cette étape de vérifier si la politique satisfait déjà cette exigence.

CHAPITRE 3 - PLANIFICATION – ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

3.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

Lors de la phase de planification, la norme ISO exige ce qui suit au regard de l'élément **aspects environnementaux** du SGE :

- qu'une procédure soit établie pour cerner les aspects environnementaux des activités, produits ou services sur lesquels l'organisation devrait pouvoir exercer une influence ;
- que cette procédure comprenne un mécanisme de détermination des aspects qui risquent d'avoir des incidences graves sur l'environnement ;
- que l'organisation tienne compte de telles incidences lors de la définition de ses objectifs environnementaux ;
- que l'information relative aux incidences et aspects environnementaux soit tenue à jour.

D'autres facteurs importent dans la détermination des incidences et aspects environnementaux dont le vérificateur du SGE doit être conscient. Ainsi, au moment de cerner les aspects environnementaux de ses activités, l'organisation doit tenir compte (le cas échéant) des substances rejetées dans l'atmosphère, des rejets dans l'eau, de la gestion des déchets, de la contamination du sol, de l'utilisation des matières premières et des ressources naturelles ainsi que d'autres questions environnementales ou communautaires qui se posent à l'échelon local. De plus, avant d'en évaluer la gravité, il importe de bien saisir les incidences réelles et possibles, positives ou négatives, des aspects environnementaux que comportent les diverses fonctions, normales ou anormales, de l'organisation.

Lors de la vérification de cet élément du SGE, il est essentiel d'accorder une attention particulière à toute activité, à tout aspect et à toute incidence pertinents, même si certains d'entre eux sont peu importants. L'examen minutieux de tous les aspects est nécessaire à l'évaluation efficace de leur importance sur le plan environnemental.

3.2 PROTOCOLE RELATIF À LA PLANIFICATION – ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX (ISO – ART. 4.3.1)	Notes	Renvoi
1. **L'installation a-t-elle instauré une procédure en vue de reconnaître les aspects environnementaux de ses activités, produits et services sur lesquels elle exerce un contrôle et une influence ?** 2. Ce processus énumère-t-il les activités, produits et services qui risquent d'avoir des incidences sur l'environnement ? 3. Cette liste aborde-t-elle les points suivants : • gestion des matières dangereuses ; • gestion des déchets solides ; • gestion des déchets dangereux ; • rejets d'effluents liés à la production d'énergie ; • évacuation des égouts sanitaires ; • sites d'enfouissement ; • transports ; • émissions fugitives ; • émissions de cheminée ; • émissions de bruit ; • odeurs provenant d'usines ; • urgences environnementales ; • autres (préciser) ? 4. Le processus énumère-t-il l'ensemble des programmes de surveillance en place pour chaque activité, produit ou service qui risque d'avoir des incidences sur l'environnement ? 5. Ces programmes suffisent-ils à cerner les incidences environnementales des activités, produits ou services ? 6. A-t-on quantifié et documenté de telles incidences au regard : • de leur envergure ; • de leur impact ; • de leur vraisemblance ; • de leur durée ? 7. **L'installation a-t-elle défini en quoi consiste une incidence environnementale « grave » ?** (Si oui, quelle est cette définition ? L'a-t-on documentée ?) 8. Quelles sont les incidences environnementales graves que comportent les activités, produits ou services ? 9. Ces incidences sont-elles documentées ? (Si oui, les passer en revue) 10. Le processus décrit-il les possibles risques de perturbation ou de déversement et les possibles situations d'urgence que comportent les activités, produits ou services ?		

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX (ISO – ART. 4.3.1)	Notes	Renvoi
11. Existe-t-il des rapports ou des évaluations qui décrivent les incidences de tels risques et conditions ? 12. A-t-on quantifié et documenté de telles incidences au regard : • de leur envergure ; • de leur impact ; • de leur vraisemblance ; • de leur durée ? 13. **Le processus suffit-il à cerner les aspects environnementaux des fonctions de l'installation et à évaluer les incidences environnementales possibles ?** 14. **L'installation a-t-elle instauré un processus qui lui permet de tenir compte, lors de la définition de ses objectifs environnements, des aspects qui comportent des risques d'incidences environnementales graves ?** 15. **Existe-t-il un processus de mise à jour des divers renseignements sur les incidences et aspects environnementaux ?** 16. Les procédures sont-elles toutes documentées ? (Si oui, les passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

3.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification des efforts que déploie l'organisation pour évaluer et documenter les **aspects environnementaux** suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

3.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Rapport de l'examen environnemental initial	Le rapport énumère-t-il les fonctions qui risquent d'avoir des incidences environnementales ? L'évaluation des activités et des aspects aborde-t-elle ces fonctions ?	Facilite l'analyse de l'efficacité de la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité des incidences
Permis, certificats et conditions d'exploitation en matière de protection de l'environnement	Ces documents précisent-ils les fonctions qui exigent l'émission d'un permis par un organisme de réglementation ? L'évaluation des activités et des aspects aborde-t-elle ces fonctions ?	Facilite l'analyse de l'efficacité de la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité des incidences
Procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité que propose le SGE	La procédure énumère-t-elle les activités, produits et services ? Précise-t-elle les aspects environnementaux ? Propose-t-elle une méthode d'évaluation de la gravité, critères à l'appui ? Évalue-t-elle les risques et énumère-t-elle les aspects qui comportent des risques graves ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
	La procédure comprend-elle une disposition prévoyant l'examen périodique de ces éléments ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
	La procédure prévoit-elle l'évaluation des conditions normales d'exploitation, des risques de perturbation (interruption ou reprise des activités) et des situations d'urgence ?	Facilite l'analyse de l'efficacité de la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité des incidences
Documentation des aspects, des incidences et de la gravité	La documentation dresse-t-elle une liste complète des activités et aspects connexes ? Décrit-elle la méthode utilisée pour évaluer la gravité ?	La norme n'exige pas que de tels renseignements soient documentés ; cependant, c'est là la meilleure façon de savoir si l'information est tenue à jour

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Registre des plaintes du public	Le registre précise-t-il les fonctions qui ont nourri les craintes de la collectivité ? L'évaluation des activités et des aspects aborde-t-elle ces fonctions ?	Facilite l'analyse de l'efficacité de la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité des incidences
Registre des urgences environnementales	Le registre énumère-t-il les fonctions dans le cadre desquelles sont survenus des déversements et d'autres situations d'urgence ? L'évaluation des activités et des aspects aborde-t-elle ces fonctions ?	Facilite l'analyse de l'efficacité de la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité des incidences

3.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Gestionnaires	Selon vous, quelles sont les opérations, activités, produits ou services qui ont des incidences graves sur l'environnement ? Comment le sait-on ?	Les gestionnaires devraient pouvoir nommer les fonctions qui, selon la procédure, ont des incidences environnementales graves. Le cas échéant, on devrait y voir un signe que la direction connaît l'existence d'une procédure précise d'évaluation des incidences environnementales des fonctions de l'installation et sait que cette procédure a été efficacement appliquée
	Comment le bureau-chef influence-t-il l'examen des incidences environnementales des activités de votre installation ?	Les gestionnaires devraient dire, d'une part, que le bureau-chef émet des directives et offre des conseils en matière de politiques et, d'autre part, que l'installation respecte les priorités ministérielles, s'attarde aux activités sur lesquelles elle exerce un plein contrôle (p. ex., le stockage des BPC ou la gestion des réservoirs souterrains) et suit l'exemple du bureau-chef au regard d'autres activités (p. ex., la gestion du parc automobile ou l'écologisation des achats)

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	Comment déterminez-vous les possibles incidences environnementales de vos activités, produits ou services ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir expliquer la procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation de la gravité
	Tenez-vous compte des incidences environnementales graves lors de la définition de vos objectifs et cibles ? Si oui, comment ?	Le représentant de la direction devrait dire que, par souci de minimiser les risques, on accorde la priorité absolue aux fonctions qui ont des incidences graves lors de la définition des objectifs environnementaux
Personnel	Selon vous, quels sont les activités, produits ou services qui ont des incidences graves sur l'environnement ?	Le personnel devrait pouvoir nommer les fonctions qui, selon la procédure, ont des incidences environnementales graves. Le cas échéant, on devrait y voir un signe que l'organisation dispose de procédures efficaces de communication (voir le chapitre 9)
	Avez-vous participé à l'effort d'évaluation de reconnaissance des aspects environnementaux de vos opérations ?	Certains employés, en particulier ceux qui participent à des activités ayant de graves incidences environnementales, devraient avoir été consultés lors de l'évaluation des aspects et des incidences. Ces personnes devraient être en mesure d'expliquer leur participation à l'effort d'évaluation

3.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification des efforts de reconnaissance et d'évaluation des aspects environnementaux :

1. il n'existe aucune procédure de reconnaissance des aspects et d'évaluation des incidences ;
2. les renseignements sur les aspects et incidences sont désuets.

3.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification des efforts de reconnaissance et d'évaluation des aspects environnements :

1. les activités, aspects et incidences ne sont pas documentés. Bien que la norme ISO n'exige pas que ces renseignements soient documentés, il est difficile pour un vérificateur de savoir si la procédure a été appliquée de façon cohérente s'il ne peut consulter l'information ;

2. la documentation est incomplète ;
3. la procédure d'évaluation de la gravité n'est pas appliquée de façon cohérente pour toutes les activités, tous les produits et tous les services visés ;
4. la documentation relative à l'examen des aspects environnementaux ne décrit pas clairement le processus d'évaluation de la gravité. Pareille évaluation n'est pas toujours parfaitement objective (et il est d'ailleurs acceptable d'y intégrer une part de jugement professionnel) ; néanmoins, le processus doit être présenté afin que le vérificateur puisse bien le comprendre.

3.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Sachez qu'il s'agit là d'un élément critique du SGE. En effet, si l'organisation n'évalue pas clairement et précisément les aspects environnementaux et les incidences graves, le SGE proprement dit s'avérera inefficace, car il mettra l'accent sur les mauvais éléments.
2. N'oubliez pas que votre rôle de vérificateur vous autorise à évaluer l'existence d'un processus, **mais pas à déterminer ce que devrait comprendre le SGE**. À la lumière des entrevues et de la fouille documentaire, vous devez juger si le personnel de l'installation a élaboré une procédure qui convient à ses besoins.
3. Il est important que vous et le personnel de l'installation compreniez le concept voulant qu'un SGE ne s'attarde qu'aux seuls aspects environnementaux graves **sur lesquels il peut exercer un contrôle et une influence**.
4. Lors de la vérification de cet élément du SGE, vous devez avant tout chercher à savoir si le processus instauré par l'organisation lui permet de saisir les grandes responsabilités environnementales qui lui incombent.

CHAPITRE 4 - PLANIFICATION – EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES

4.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard des **exigences légales et autres exigences** :

- qu'une procédure soit élaborée afin de cerner les exigences légales ;
- qu'une procédure soit élaborée afin de cerner les autres exigences auxquelles doit souscrire l'organisation (codes de pratiques, lignes directrices, politiques, etc.).

Lors de l'évaluation des exigences légales et autres, il importe de considérer d'autres facteurs qui influencent le fonctionnement des installations. N'oubliez pas qu'une organisation ne peut se contenter d'appliquer des règlements précis (p. ex., les règlements sur l'entreposage du matériel contenant des PCB), car elle doit aussi satisfaire des exigences légales générales telles que certaines dispositions de la Loi canadienne sur les pêches (p. ex., l'article 36(3) qui interdit le dépôt de substances délétères dans les eaux fréquentées par le poisson). Il vous incombe de déterminer si l'organisation a cerné les exigences réglementaires qui la concernent et si elle dispose d'une procédure lui permettant de se tenir au courant des derniers développements à cet égard. De même, vous devez évaluer soigneusement la manière dont l'organisation reconnaît les « autres » exigences qui la concernent (p. ex., codes de pratiques, lignes directrices, normes industrielles, etc.) et se tient au fait de leur évolution.

4.2 PROTOCOLE RELATIF À LA PLANIFICATION – EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES

EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES (ISO – ART. 4.3.2)	Notes	Renvoi
13. **L'organisation a-t-elle instauré une procédure lui permettant de connaître les lois et règlements environnementaux qui touchent ses opérations ?** 14. **L'organisation a-t-elle instauré une procédure lui permettant de cerner d'autres exigences gouvernementales obligatoires (p. ex., les permis ou certificats d'approbation) ?** 15. Cette procédure est-elle écrite ? (Si oui, la passer en revue) 16. Cette procédure assure-t-elle la reconnaissance opportune de toute nouvelle exigence ? (Comment ?) 17. Connaît-on les employés de l'organisation qui doivent avoir des renseignements sur les exigences légales (c.-à-d. ceux qui ont besoin de tels renseignements pour permettre à l'organisation de se conformer aux règlements) ? 18. **Les employés qui doivent être informés reçoivent-ils tous en temps opportun les renseignements sur les exigences légales ?** (Comment ?) 19. Les renseignements sur les exigences légales sont-ils diffusés de manière ponctuelle à d'autres parties (équipes de construction, entrepreneurs, etc.) ? 20. Existe-t-il d'autres exigences auxquelles l'organisation doit se conformer ? 21. Comment ces exigences sont-elles cernées ? 22. Comment se tient-on au courant des derniers développements à cet égard ? 23. La procédure connexe est-elle écrite ? (Si oui, la passer en revue) 24. **Les renseignements sur les autres exigences sont-ils diffusés aux employés qui doivent en prendre connaissance (c.-à-d. les employés qui ont besoin de tels renseignements pour permettre à l'organisation de se conformer aux règlements) ?** (Comment ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

4.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification des efforts que déploie l'organisation pour évaluer et documenter les **exigences légales et autres exigences** suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues ;
3. l'observation de certaines activités.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

4.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard des exigences légales et des autres exigences	La procédure précise-t-elle à qui il incombe de réunir les renseignements sur les exigences légales et autres ? Donne-t-elle la source de tels renseignements ? Explique-t-elle comment ces derniers sont tenus à jour et diffusés dans l'organisation ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Documentation relative aux exigences légales et autres (p. ex., le registre de conformité)	La documentation énumère-t-elle les exigences légales ? Offre-t-elle une interprétation de la portée de telles exigences pour l'organisation ?	Permet d'évaluer la pertinence de la documentation

4.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Responsable de la mise en œuvre de la procédure (conformément au guide d'exploitation du SGE)	L'organisation est-elle soumise à une quelconque exigence légale en matière de protection de l'environnement ? L'organisation est-elle soumise à d'autres exigences environnementales ?	Le responsable devrait pouvoir énumérer les grandes exigences légales et autres qui apparaissent dans le registre de conformité (ou dossier de conformité — peu importe le nom que l'installation donne à ce document)

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	Comment l'organisation se tient-elle au courant des exigences légales et autres qui la concernent ?	Le responsable devrait pouvoir décrire correctement la procédure ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière
Représentant de la direction	L'organisation est-elle soumise à une quelconque exigence légale en matière de protection de l'environnement ? L'organisation est-elle soumise à d'autres exigences environnementales ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire les principales exigences légales et autres auxquelles l'organisation est soumise, telles qu'elles apparaissent dans le registre de conformité
	Comment l'organisation se tient-elle au courant des exigences légales et autres qui la concernent ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la procédure qu'énonce à cet égard le SGE et nommer la personne responsable
	Comment l'organisation veille-t-elle à diffuser en temps opportun les renseignements sur les exigences légales et autres à tous les employés qui doivent recevoir cette information ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir expliquer le mode de diffusion des renseignements au sein de l'organisation
Personnel (choisir les employés dont le travail est assujetti à une ou plusieurs exigences légales ou autres)	Les activités qui vous incombent sont-elles soumises à des exigences légales en matière de protection de l'environnement ?	Les employés devraient pouvoir cerner les exigences légales et autres qui s'appliquent à leurs tâches précises
	Les activités qui vous incombent sont-elles soumises à d'autres exigences en matière de protection de l'environnement ? Comment avez-vous été informés de ces exigences légales et autres ?	Les employés devraient pouvoir décrire la procédure d'information pertinente, et celle-ci devrait correspondre à la procédure apparaissant dans le guide

4.3.3 OBSERVATION DE CERTAINES ACTIVITÉS

ÉLÉMENTS À OBSERVER	OBSERVATIONS PRÉCISES	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION
Emplacement du registre ou dossier de conformité	Existe-t-il une liste de diffusion du dossier de conformité ? Ce dernier se retrouve-t-il facilement dans tous les endroits prévus ?	Facilite l'accès aux renseignements sur les exigences légales et autres

4.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification des exigences légales et autres exigences :

1. il n'existe aucune procédure permettant de connaître et de retracer les renseignements sur les exigences légales et autres ;
2. les renseignements sur les « autres » exigences ne sont pas définis.

4.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification des exigences légales et autres exigences :

1. le personnel n'est pas au courant des exigences légales et autres ;
2. le registre ou dossier de conformité ne porte aucune date ou s'avère incomplet ;
3. il n'existe aucun rapport clair entre les activités de l'organisation qui risquent d'avoir des incidences graves, d'une part, et les exigences réglementaires et autres qui, en matière d'environnement, s'appliquent à ces activités, d'autre part.

4.6 CONSEILS PRATIQUES

1. La norme ISO n'exige pas que l'organisation produise un registre ou dossier de conformité, mais simplement qu'elle élabore une procédure permettant de retracer les exigences pertinentes. Cela dit, la mise en commun des renseignements dans un dossier correctement structuré permet de démontrer que l'organisation possède l'information nécessaire et peut facilement la consulter. Lors de la vérification de cet élément, vous devriez vous assurer qu'un tel dossier existe. L'absence de registre ou de dossier de conformité pourrait vous contraindre à modifier vos méthodes de vérification. Veuillez noter que la documentation peut être maintenue sur support électronique ou sur papier, ou les deux.
2. N'oubliez pas que les exigences réglementaires et autres changent souvent. Assurez-vous que l'organisation ait conçu et introduit une procédure qui reconnaît cette situation et en tient compte.
3. Si, comme c'est parfois le cas, les exigences légales s'avèrent complexes et difficiles à lire, assurez-vous que l'organisation sait bien les interpréter avec l'aide d'un expert juridique ou d'une autre personne possédant une expertise démontrée en la matière.

CHAPITRE 5 - PLANIFICATION – OBJECTIFS ET CIBLES

5.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard des **objectifs et cibles** :

- que soient définis et maintenus, en matière d'environnement, des objectifs et cibles pour chaque fonction et à chaque niveau de l'organisation ;
- que soient considérées les exigences légales et autres ;
- que soient considérés les aspects environnementaux importants ;
- que soient considérés les choix technologiques ;
- que soient considérées les exigences financières, opérationnelles et fonctionnelles ;
- que soient prises en compte les opinions des parties concernées ;
- que les objectifs et cibles soient conformes à la politique environnementale, y compris l'engagement qu'énonce cette dernière envers la prévention de la pollution.

D'autres enjeux importants doivent être abordés lors de l'évaluation des objectifs et cibles que se fixe l'organisation. Ainsi, il se peut que les objectifs soient imposés à l'organisation, par exemple si celle-ci est une installation régionale relevant d'un bureau-chef ou d'un groupe ministériel. Dans une telle situation, l'objectif général de rendement environnemental serait défini par une entité indépendante de l'organisation, et cette dernière aurait à trouver manière de répondre aux exigences en fixant ses propres cibles.

5.2 PROTOCOLE RELATIF À LA PLANIFICATION – OBJECTIFS ET CIBLES

OBJECTIFS ET CIBLES (ISO – ART. 4.3.3)	Notes	Renvoi
1. **En matière de protection de l'environnement, l'installation dispose-t-elle d'objectifs et de cibles précis ?** 2. **Ces objectifs et cibles sont-ils propres à différents services, divisions, sections ou unités fonctionnelles de l'organisation ?** 3. **Les objectifs et cibles sont-ils écrits ?** (Si oui, les passer en revue) 4. Les objectifs environnementaux abordent-ils les points suivants : • gestion des matières dangereuses ; • gestion des déchets solides ; • gestion des déchets dangereux ; • rejets d'effluents liquides ; • évacuation des égouts sanitaires ; • sites d'enfouissement ; • transports ; • émissions fugitives ; • émissions de cheminée ; • émissions de bruit ; • odeurs provenant d'usines ; • urgences environnementales ; • inspections et vérifications environnementales ; • communications ; • consommation d'énergie ; • autres (préciser) ? 5. **Au moment de définir ses objectifs environnementaux, l'organisation a-t-elle tenu compte des points suivants :** • **exigences légales ;** • **autres exigences pertinentes ;** • **choix technologiques ;** • **exigences financières ;** • **exigences fonctionnelles ;** • **exigences opérationnelles ?** 6. **Les objectifs environnementaux reflètent-ils les engagements cités dans la politique environnementale ?** 7. **Les objectifs et cibles traduisent-ils un engagement envers la prévention de la pollution ?** (Comment ?) 8. **Les objectifs environnementaux correspondent-ils aux incidences environnementales graves qui sont liées aux activités de l'organisation ?**		

OBJECTIFS ET CIBLES (ISO – ART. 4.3.3)	Notes	Renvoi
9. Pour chaque objectif environnemental, a-t-on défini des cibles précises, mesurables, réalistes, opportunes, axées sur l'action et fondées dans le temps ? Ces cibles ont-elles été documentées ? 10. Les employés de l'installation qui veillent à l'atteinte des objectifs ont-ils participé à l'élaboration de ces derniers ? (Comment ?) 11. L'organisation a-t-elle identifié les personnes et les groupes qui sont affectés par son rendement environnemental ou qui s'en soucient (p. ex., voisins, groupes communautaires, groupes environnementaux, organismes gouvernementaux de réglementation, employés, Premières nations, médias, etc.) ? 12. **A-t-on tenu compte du point de vue de ces personnes et groupes lors de la définition des objectifs environnementaux ?** (Comment ?) 13. Les objectifs environnementaux font-ils l'objet d'un examen régulier ? (À quelle fréquence et comment ?) 14. Les objectifs environnementaux sont-ils revus de manière à refléter les améliorations souhaitables et nécessaires du rendement environnemental de l'installation ? (Comment ?) 15. Le processus d'examen et de révision des objectifs environnementaux est-il consigné par écrit ? (Si oui, le passer en revue) 16. **Les objectifs et cibles sont-ils conformes à la politique environnementale ainsi qu'aux engagements envers « l'amélioration continue » et la prévention de la pollution ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

5.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification des **objectifs et cibles** que définit l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

5.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard des objectifs et des cibles	La procédure décrit-elle la manière dont sont fixés les objectifs et les cibles, les facteurs dont on tient compte pour les définir, le mode d'examen et d'approbation des objectifs et cibles ainsi que les méthodes de suivi des progrès accomplis ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Documentation relative aux objectifs et aux cibles	La documentation énonce-t-elle de grands objectifs de rendement ainsi que des cibles précises et mesurables ? A-t-on fixé des objectifs et des cibles pour chaque fonction et à chaque niveau de l'organisation ?	Permet d'évaluer la pertinence de la documentation et de savoir si l'organisation applique efficacement la procédure prévue par le SGE. Facilite l'évaluation de la conformité à la norme

5.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Responsable de la mise en œuvre de la procédure (conformément au guide d'exploitation du SGE)	Comment l'organisation définit-elle des objectifs et cibles précis en matière de protection de l'environnement ?	Le responsable devrait pouvoir décrire correctement la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière
Représentant de la direction	Comment l'organisation définit-elle des objectifs et cibles précis en matière de protection de l'environnement ? Quels sont les facteurs dont tient compte l'organisation au moment de définir ses objectifs et cibles ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière Le représentant de la direction devrait indiquer les facteurs suivants : exigences légales et autres ; aspects environnementaux importants ; choix technologiques ; exigences financières et fonctionnelles ; opinions des parties concernées

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Personnel (choisir des employés dont la fonction est liée à une ou plusieurs cibles)	Connaissez-vous les cibles environnementales qui ont été fixées pour (*nommer l'activité visée)* ?	Les employés devraient pouvoir décrire les cibles environnementales établies pour toutes les activités dont ils sont responsables
	Au moment d'être définies, ces cibles précises vous ont-elles été clairement communiquées ?	Les employés devraient dire qu'ils ont été consultés au sujet de la définition des cibles relatives aux activités dont ils sont responsables

5.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification des objectifs et des cibles :

1. le point de vue des parties concernées n'est pas considéré lors de la définition des objectifs et des cibles ;
2. les cibles relatives aux aspects importants n'ont pas été fixées.

5.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification des objectifs et des cibles :

1. les cibles ne sont pas mesurables ;
2. l'organisation n'a pas respecté ses propres procédures lors de la définition des objectifs et des cibles ;
3. les cibles sont pas réalisables.

5.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Veuillez noter que la vérification de cet élément du SGE est liée de très près à la vérification des aspects environnementaux importants et des programmes de management environnemental. Il devrait exister un objectif environnemental général et des cibles précises pour chaque aspect important ainsi qu'un programme de management environnemental pour chaque cible particulière.
2. N'oubliez pas que les objectifs et les cibles devraient faire l'objet d'un examen et d'une révision périodiques, au besoin. Il arrive qu'une organisation formule des attentes trop modestes ou trop ambitieuses, qu'elle soit incapable d'atteindre les cibles dans les délais prévus ou qu'elle les atteigne plus rapidement que prévu. Si l'organisation ne parvient pas à atteindre les cibles établies et que celles-ci doivent être revues, vous devrez faire preuve de jugement afin de décider si la situation découle d'un rendement inadéquat ou d'une faille dans la procédure de définition des objectifs et cibles.

CHAPITRE 6 - PLANIFICATION – PROGRAMMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

6.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard des **programmes de management** :

- que des programmes de management environnemental (PME) soient élaborés afin d'atteindre les objectifs et cibles ;
- que des responsables des PME soient désignés pour chaque fonction et à chaque niveau de l'organisation ;
- que l'on précise les moyens utilisés et les délais impartis pour mettre en œuvre les PME ;
- que les PME soient modifiés lorsque surviennent des changements pertinents (p. ex., nouveaux développements, ajout ou modification d'activités, de produits ou de services, etc.).

D'autres facteurs importants doivent être considérés lors de la vérification des PME d'une organisation. Ainsi, vous auriez avantage à déterminer si l'organisation dispose d'une procédure de définition des PME et si cette procédure précise clairement les étapes à franchir ainsi que la méthode de mesure des progrès réalisés. Vous devriez également chercher à savoir si les personnes qui participent à la mise en œuvre des PME connaissent bien les responsabilités et les charges d'imputabilité qui leur incombent.

6.2 PROTOCOLE RELATIF À LA PLANIFICATION – PROGRAMMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

PROGRAMMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (ISO – ART. 4.3.4)	Notes	Renvoi
1. L'organisation a-t-elle instauré un processus de planification qui facilite l'atteinte des objectifs et cibles établis en matière de protection de l'environnement ?		
2. Ce processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		
3. **La planification a-t-elle pour résultat l'établissement de programmes spécifiques visant l'atteinte de chaque objectif ou cible ?**		
4. Ces programmes ont-ils précisément rapport avec les engagements qu'énonce la politique environnementale ?		
5. **Les programmes identifient-ils les responsables de l'atteinte de chaque objectif ou cible en matière de protection de l'environnement ?**		
6. **Les programmes précisent-ils les étapes à franchir pour chaque objectif ou cible ?**		
7. **Les programmes précisent-ils les délais d'atteinte de chaque objectif ou cible ?**		
8. **Applique-t-on le processus de planification et le processus de définition de programmes visant l'atteinte de cibles et d'objectifs environnementaux à tout nouveau projet au sein de l'installation (p. ex., nouvelles constructions, révision des processus, etc.) ?**		
9. La direction de l'installation évalue-t-elle les progrès réalisés dans le cadre des PME ? Comment ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

6.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification des efforts que déploie l'organisation pour élaborer des **programmes de management environnemental** suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

6.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard des PME	La procédure décrit-elle la manière dont sont élaborés les PME ? La procédure indique-t-elle comment modifier les PME pour tenir compte des nouveaux développements et des nouvelles activités au sein de l'organisation ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Documentation relative aux PME	La documentation nomme-t-elle les responsables de chaque PME ? La documentation décrit-elle les moyens et les délais de mise en œuvre des PME et d'atteinte des objectifs et cibles ? Existe-t-il un PME pour chaque objectif et chaque cible ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme

6.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Responsable de la mise en œuvre de la procédure (conformément au guide d'exploitation du SGE)	Quel processus applique-t-on pour élaborer les PME au sein de l'installation ?	Le responsable devrait pouvoir décrire correctement la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière
	Que se passe-t-il lorsque la cible particulière d'un PME n'est pas atteinte ?	Le responsable de la mise en œuvre de la procédure devrait pouvoir décrire le mode de traitement des cas de non-conformité, y compris la détermination des causes, la prise de mesures correctives ainsi que l'adaptation des procédures (au besoin).

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	L'organisation élabore-t-elle des PME afin de préciser les mesures à prendre pour atteindre les objectifs et cibles ? Quelle est la procédure utilisée à cette fin ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière
Personnel (choisir des employés responsables de la mise en œuvre des PME)	Quel rôle jouez-vous dans la mise en œuvre du PME relatif à XXXX (p. ex., programme de récupération des déchets de papier, programme de gestion des fuites d'huile, etc.) ?	Les employés devraient pouvoir décrire correctement leur PME, indiquer les étapes à franchir, préciser les délais requis et énumérer les principaux jalons
	Les PME vous ont-ils été présentés clairement au moment d'être établis ?	Les employés devraient dire qu'ils ont été consultés au sujet des mesures à prendre dans le cadre de leur PME. Idéalement, ils devraient dire qu'ils ont eux-mêmes élaboré leur PME
	Les cibles des PME ont-elles été atteintes cette année ? Pourquoi ?	Les employés devraient pouvoir faire état des progrès réalisés dans le cadre de leur PME et, le cas échéant, dire pourquoi certaines cibles n'ont pas été atteintes

6.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification des programmes de management environnemental :

1. les programmes n'ont pas de cible, ne désignent pas de responsables et ne précisent pas les moyens nécessaires à l'atteinte de la cible ou de l'objectif visé ;
2. les programmes ne donnent aucun délai raisonnable en vue de la réalisation des activités.

6.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification des programmes de management environnemental :

1. les cibles et objectifs ne sont pas atteints, et il n'existe aucune documentation sur les causes de cette situation ;
2. les revues de direction se soldent par la modification d'objectifs et de cibles sans que les PME soient adaptés en conséquence.

6.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Veuillez noter que la vérification de cet élément du SGE est liée de très près à la vérification des aspects environnementaux importants ainsi que des objectifs et cibles en matière de protection de l'environnement. Chaque aspect important devrait faire l'objet d'un objectif environnemental général et de cibles précises, et chaque cible devrait comporter son propre PME.
2. Sachez que certains PME risquent de s'écarter de la définition classique de programme, en particulier s'ils se rapportent à des activités dont le but est de dresser un bilan au regard d'une activité quelconque. Par exemple, une organisation pourrait instaurer un PME afin d'évaluer sa production de déchets de papier et se donner comme cible de réunir des renseignements de base à ce sujet. Pareil PME serait tout à fait légitime, sachant qu'il est impossible de mesurer les progrès réalisés sans avoir défini au préalable un point de départ.

CHAPITRE 7 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ

7.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **structure et responsabilité** :

- que les hauts dirigeants nomment un représentant de la direction ;
- que soient documentés les rôles et responsabilités relatifs au SGE ;
- que soient communiqués les rôles et responsabilités relatifs au SGE ;
- que la direction fournisse les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE.

D'autres facteurs doivent également être considérés lors de la vérification de la structure et des responsabilités liées au SGE. Deux moyens faciles de documenter et de communiquer les rôles et responsabilités consistent à intégrer ces éléments aux descriptions de poste des intéressés et à produire des organigrammes. Il serait bon d'examiner de telles pratiques, là où elles sont adoptées.

7.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ

STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ (ISO – ART. 4.4.1)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle confié à un membre de la direction la charge de veiller à la satisfaction des exigences du SGE et de rendre compte du rendement de ce dernier à ses collègues ?**		
2. Cette personne est-elle chargée de produire le plan d'action en vue de la mise en œuvre du SGE ?		
3. Ce plan d'action comporte-t-il des prévisions budgétaires et des objectifs environnementaux ?		
4. Le plan d'action confie-t-il à d'autres membres de l'organisation la charge des différents éléments du SGE ?		
5. Le représentant de la direction assure-t-il un suivi régulier de l'efficacité du SGE ? (Comment ?)		
6. Les résultats d'un tel examen sont-ils documentés ? (Si oui, les passer en revue)		
7. **Le représentant de la direction rend-il périodiquement compte du rendement environnemental à la haute direction ?**		
8. L'organisation a-t-elle cerné les rapports qui existent entre les enjeux liés à l'environnement, à la santé et sécurité ainsi qu'aux risques (prévention des pertes) ?		
9. A-t-on produit un organigramme qui situe les intéressés et précise leurs responsabilités environnementales ? (Si oui, le passer en revue)		
10. Existe-t-il une « chaîne de commandement » claire au regard des responsabilités environnementales ? Les employés qui assument des charges environnementales connaissent-ils tous cette chaîne ?		
11. Les responsabilités environnementales sont-elles définies et documentées dans les descriptions de poste ou les procédures ? (Si oui, les passer en revue)		
12. Les responsabilités environnementales sont-elles définies et documentées dans les politiques ou procédures pertinentes ? (Si oui, les passer en revue)		
13. **Les responsabilités environnementales sont-elles adéquatement définies et documentées ?**		
14. **Les employés ayant des charges environnementales connaissent-ils ces responsabilités ?**		
15. A-t-on déterminé les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE ? Comment ?		
16. **A-t-on fourni les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE ?** (Vérifier les budgets)		
17. L'organisation assure-t-elle la surveillance du coût de		

STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ (ISO – ART. 4.4.1)	Notes	Renvoi
ses activités environnementales ? (Comment ?) 18. L'organisation assure-t-elle la surveillance des avantages que comportent ses activités environnementales ? (Comment ?) 19. Pareilles activités de surveillance (des coûts et avantages) sont-elles documentées ? (Si oui, les passer en revue) 20. Les ressources fournies sont-elles adéquates pour permettre la mise en œuvre du SGE ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

7.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **structure et responsabilité** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

7.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Organigramme	L'organigramme montre-t-il clairement la « chaîne de commandement » liée aux responsabilités et à l'imputabilité environnementales ? L'organigramme nomme-t-il le responsable des programmes environnementaux de l'installation ? L'organigramme nomme-t-il le représentant de la direction ?	Facilite l'évaluation du respect de l'obligation de documenter les rôles et responsabilités et de désigner un représentant de la direction, conformément aux prescriptions de la norme
Procédures qu'énonce le SGE et procédures d'exploitation normalisées	L'organigramme est-il daté et à jour ? Les procédures précisent-elles les responsabilités visant les actions précises qui ont trait au SGE ?	Facilite l'évaluation du respect des exigences qu'énonce la norme au regard des rôles et responsabilités

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Descriptions de poste (en particulier celles du représentant de la direction et d'autres personnes qui assument des charges dans le cadre du SGE)	Les descriptions de poste comprennent-elles des rubriques abordant la mise en œuvre et le contrôle du SGE ?	Facilite l'évaluation du respect de l'obligation de documenter les rôles et responsabilités, conformément aux prescriptions de la norme
Correspondance et notes de service désignant le représentant de la direction (ou l'équivalent), là où de tels documents existent	La correspondance désigne-t-elle clairement le représentant de la direction et précise-t-elle son rôle dans la mise en œuvre du SGE ? La correspondance porte-t-elle la signature de hauts dirigeants de l'installation ?	Facilite l'évaluation du respect de l'obligation, pour la haute direction, de nommer un représentant (portant habituellement le titre de coordonnateur du SGE), conformément aux prescriptions de la norme
Dossiers ou pièces de correspondance abordant les budgets et l'affection de ressources aux activités du SGE	La correspondance indique-t-elle que des ressources adéquates ont été fournies ?	Facilite l'évaluation de l'obligation, pour la haute direction, de fournir les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE, conformément aux prescriptions de la norme

7.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Responsable de la mise en œuvre des procédures qu'énonce le SGE et des procédures d'exploitation normalisées (conformément au guide d'exploitation du SGE)	Avez-vous un rôle à jouer dans la mise en œuvre de la procédure de XXX (p. ex., examen de la politique, revues de direction, élaboration des programmes de management environnemental, etc.) ? Quel rôle jouez-vous dans la procédure d'exploitation XXXX (p. ex., vérification des niveaux des réservoirs de carburant, mise en œuvre du programme de recyclage des déchets de papier provenant des bureaux, etc.) ?	Le responsable devrait pouvoir décrire correctement la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière Le responsable de la mise en œuvre devrait pouvoir décrire correctement la procédure ainsi que le rôle qu'il joue dans l'introduction de cette dernière
Représentant de la direction	En général, quel rôle jouez-vous dans la mise en œuvre du SGE au sein de l'installation ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la procédure qu'énonce le SGE ainsi que le rôle qu'il joue dans la mise en œuvre de cette dernière

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	Qui vous a attribué ces tâches ?	Le représentant devrait dire que les tâches lui ont été attribuées par la haute direction
	Comment les ressources sont-elles affectées aux activités du SGE ? Ces ressources sont-elles adéquates en vue de la mise en œuvre efficace du SGE ?	Le représentant devrait dire que les ressources proviennent de la direction de l'installation. Il devrait pouvoir décrire le processus d'affectation budgétaire et se prononcer sur la pertinence des ressources
Hauts dirigeants	Avez-vous nommé un représentant de la direction, chargé du SGE ?	Les haut dirigeants devraient répondre par l'affirmative et nommer la personne
	Quels sont les rôles importants qui incombent au représentant de la direction au regard de l'élaboration et la mise en œuvre du SGE ?	Les hauts dirigeants devraient dire que le représentant veille à la mise en œuvre efficace du SGE et rend compte à la direction de l'état de la mise en œuvre du système
	Comment les ressources sont-elles affectées aux activités du SGE ? Ces ressources sont-elles adéquates en vue de la mise en œuvre efficace du SGE ?	Les hauts dirigeants devraient dire que les ressources proviennent de la direction de l'installation. Ils devraient pouvoir décrire le processus d'affectation budgétaire et se prononcer sur la pertinence des ressources

7.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **structure et responsabilité** :

1. les rôles et responsabilités ne sont pas communiqués au personnel concerné ;
2. les ressources affectées à la mise en œuvre du SGE sont inadéquates.

7.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **structure et responsabilité** :

1. les descriptions de poste ne font pas mention du SGE ;
2. aucun organigramme n'a été produit pour illustrer la « chaîne de commandement » relative au SGE ;

3. les employés qui assument des responsabilités précises au regard des procédures qu'énonce le SGE et des procédures d'exploitation normalisées ne connaissent pas les rôles apparaissant dans la documentation ;
4. la haute direction n'a pas approuvé (par voie de signature ou de note de service) la délégation, au représentant de la direction, des responsabilités relatives au SGE.

7.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Veuillez noter que la norme ISO fait état d'un représentant de la direction dont la tâche consiste à veiller à la mise en œuvre du SGE et à rendre compte à la direction de l'état du système. Le titre de cette personne varie selon organisation, et il se peut qu'elle assume des charges autres que celles liées au SGE. Il importe avant tout que la haute direction s'assure de confier à un représentant un rôle précis dans l'élaboration et la mise en œuvre du SGE ainsi que dans la diffusion de bilans périodiques au sujet de ce dernier.
2. La norme exige que les rôles et responsabilités soient documentés et **communiqués**. Il ne suffit pas de mettre au point des procédures adéquates et pertinentes, car les rôles et responsabilités doivent également être communiqués aux personnes concernées.

CHAPITRE 8 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – FORMATION, SENSIBILISATION ET COMPÉTENCE

8.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **formation, sensibilisation et compétence** :

- que les besoins de formation soient définis ;
- que tous les employés dont les fonctions risquent avoir des incidences graves sur l'environnement reçoivent une formation appropriée ;
- que tous les employés participent à des activités de sensibilisation à l'environnement ;
- que les employés soient compétents en vertu de leurs études, de leur formation ou de leur expérience.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « formation, sensibilisation et compétence » du SGE. Afin de savoir ce dont les employés ont besoin, l'organisation doit procéder à l'analyse des besoins de formation. Celle-ci doit décrire les fonctions du personnel et déterminer la formation requise pour l'exercice de tâches respectueuses de l'environnement. L'organisation doit privilégier la formation nécessaire à la satisfaction des exigences réglementaires (p. ex., le Règlement sur le transport des marchandises dangereuses, ou RTMD) ainsi que les fonctions professionnelles qui sont liées aux incidences environnementales graves que risquent d'avoir les activités de l'installation. En tant que vérificateur, vous auriez intérêt à aborder ces sujets lors de l'évaluation de la formation. Vous devriez également examiner les méthodes d'embauche de l'installation afin de savoir si la compétence constitue un facteur déterminant du processus d'évaluation des candidats et afin de connaître le mode d'évaluation de la compétence des individus au regard du SGE (surtout à long terme).

8.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – FORMATION, SENSIBILISATION ET COMPÉTENCE

FORMATION, SENSIBILISATION ET COMPÉTENCE (ISO – ART. 4.4.2)	Notes	Renvoi
1. **En matière de protection de l'environnement, l'organisation dispose-t-elle d'un processus lui permettant de cerner les besoins de formation de ses employés ? A-t-elle défini ces besoins ?** 2. L'organisation possède-t-elle un plan de formation en vue de satisfaire les besoins de formation ? 3. Existe-t-il de la documentation décrivant la formation reçue par le personnel en matière de protection de l'environnement ? (Si oui, la passer en revue) *Remarque : S'assurer d'inclure TOUT dossier de formation pertinent.* 4. **Les employés dont le travail risque d'avoir de graves incidences environnementales ont-ils tous reçu une formation adéquate ?** 5. **Offre-t-on des activités de sensibilisation qui abordent les sujets suivants :** • **détails de la politique environnementale et exigences du SGE ;** • **importance du respect de la politique environnementale et des exigences du SGE ;** • **incidences environnementales graves, réelles ou possibles, du travail des individus ;** • **rôles et responsabilités qui incombent aux individus en vue du respect de la politique environnementale et du SGE ;** • **procédures particulières d'intervention en situation d'urgence ;** • **conséquences du non-respect des procédures d'exploitation ?** 6. **Les employés dont les fonctions risquent d'avoir de graves incidences environnementales sont-ils compétents en vertu de leurs études, de leur formation ou de leur expérience ?** 7. Comment cette compétence est-elle déterminée ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

8.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **formation, sensibilisation et compétence** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

8.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Analyse des besoins de formation	La documentation décrit-elle les besoins de formation particuliers des personnes qui participent aux activités liées aux aspects environnementaux importants de l'organisation ?	Facilite l'évaluation du respect de l'obligation de définir les besoins de formation, conformément aux prescriptions de la norme
Documentation relative aux activités de sensibilisation générale	Les activités de sensibilisation générale abordent-elles les sujets requis, tels qu'énoncés dans la norme ISO ?	Facilite l'évaluation du respect de l'obligation de sensibiliser tous les employés aux sujets requis, conformément aux prescriptions de la norme
Dossiers de formation	Pour chaque employé visé, les dossiers renferment-ils le nom, la date et la nature de la formation ainsi qu'une copie du certificat de formation ?	Facilite l'évaluation de la nature et de la pertinence de la formation portant sur la protection de l'environnement
Documentation sur les méthodes d'embauche	Selon la documentation, procède-t-on avant l'embauche à une évaluation de la compétence des candidats en vertu de leurs études, de leur formation ou de leur expérience ?	Facilite l'examen du mode d'évaluation des candidats possibles par l'organisation

8.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction ou représentant désigné	Comment les besoins de formation sont-ils définis ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la manière dont l'organisation détermine les besoins de formation, en matière de protection de l'environnement, des employés qui participent aux fonctions
	A-t-on instauré un plan visant à satisfaire les besoins de formation des employés en matière de protection de l'environnement ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire la manière dont l'organisation compte satisfaire les besoins de formation, en soulignant la nécessité de privilégier la formation prévue dans les règlements (p. ex., le RTMD) ainsi que la formation destinée aux personnes qui participent aux activités ayant de graves incidences environnementales
Agent de formation ou agent des ressources humaines	Comment se fait, dans l'organisation, le suivi de la formation en matière de protection de l'environnement ?	L'agent de formation ou l'agent des ressources humaines devrait pouvoir décrire la procédure de création et d'évaluation des dossiers de formation ainsi que la procédure de définition des besoins de formation de perfectionnement
	Comment les candidats sont-ils évalués avant l'embauche ?	L'agent de formation ou l'agent des ressources humaines devrait pouvoir décrire le processus d'embauche, en insistant sur la production de descriptions de poste qui énoncent les compétences et connaissances requises

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	Comment déterminez-vous si un candidat possible possède les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions ?	L'agent de formation ou l'agent des ressources humaines devrait pouvoir décrire le processus d'entrevues grâce auxquelles sont évaluées les aptitudes et capacités des candidats ainsi que la période initiale (p. ex., la période probatoire) au cours de laquelle est évalué le rendement professionnel
Personnel participant aux activités de l'organisation qui ont des incidences environnementales graves	Avez-vous reçu une formation particulière en matière de protection de l'environnement ? Pourquoi ?	Les employés devraient pouvoir décrire la formation qu'ils ont reçue en matière de protection de l'environnement ainsi que la manière dont cette formation se rapporte à leurs tâches précises (p. ex., un surveillant d'entrepôt pourrait avoir reçu une formation visant le RTMD parce qu'il veille à l'expédition et à la réception de marchandises dangereuses)
	Avez-vous pris part à des activités de sensibilisation générale ? Quels étaient les éléments de ces activités ?	Les employés devraient tous répondre par l'affirmative et dire que les activités de sensibilisation générale abordaient l'ensemble des sujets qu'énonce la norme (article 4.4.2 (a), (b), (c) et (d))

8.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **formation, sensibilisation et compétence** :

1. les employés n'ont pas tous pris part à des activités de sensibilisation générale ;
2. la formation, la sensibilisation et les compétences ne sont pas considérés lors de l'orientation des employés ;
3. les employés ne participent pas tous à des cours de recyclage qui visent à les informer des derniers développements ;
4. les employés qui sont promus ou mutés à des postes temporaires reçoivent une formation de spécialisation ou de transfert inadéquate ;
5. l'organisation n'a pas clairement défini les besoins de formation des employés dont les fonctions risquent d'avoir des incidences environnementales graves.

8.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **formation, sensibilisation et compétence** :

1. le personnel ne peut décrire les sujets abordés dans les activités de sensibilisation générale — un signe que cette formation est inadéquate ou qu'elle n'aborde pas les sujets requis de manière compréhensible pour les employés de l'installation.

8.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Sachez que différentes méthodes de formation sont possibles : cours officiels ; auto-apprentissage ; formation en cours d'emploi ; encadrement ; apprentissage ou autres. Ces méthodes devraient toutes être abordées — éléments concrets à l'appui — lors de l'évaluation de cet élément du SGE.
2. Les activités de sensibilisation générales devraient permettre au personnel de comprendre et d'assimiler les engagements environnementaux qu'énonce le SGE. En tant que vérificateur, vous devriez aborder la manière dont les employés décrivent la formation, ce qu'ils en ont retenu ainsi que la manière dont ils appliquent cet apprentissage. Vous jetterez ainsi les bases de l'évaluation de l'efficacité et de la pertinence de la formation.
3. Les programmes d'orientation des nouveaux employés constituent un instrument privilégié de diffusion des priorités environnementales de l'organisation. Assurez-vous d'examiner la nature et le contenu de ces programmes afin de savoir si l'organisation prend les mesures nécessaires pour communiquer aux nouveaux employés sa vision de la protection de l'environnement.

CHAPITRE 9 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – COMMUNICATION

9.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **communication** :

- que soient établies et maintenues des procédures de communication interne entre les niveaux et les fonctions de l'organisation ;
- que soient établies et maintenues des procédures en vue de recevoir, de documenter et de traiter les communications pertinentes provenant de parties extérieures concernées ;
- que l'on songe à concevoir des processus de communication externe visant les aspects environnementaux de l'organisation et que soit documentée la décision à cet égard ;
- que soient documentées les procédures de communication.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « communication » du SGE. La norme ISO cite à quelques reprises des « parties extérieures concernées », et il est essentiel que l'organisation connaisse ces parties afin de pouvoir répondre aux questions et aux préoccupations qu'elles risquent de soulever. De plus, il importe d'assurer l'efficacité des méthodes de communication utilisées en milieu de travail. Il ne suffit pas d'épingler la politique environnementale ou les nouvelles procédures environnementales sur le tableau d'affichage dans l'espoir que tous les employés les lisent. Les priorités et besoins particuliers du personnel aux différents échelons de l'organisation doivent être définis et pris en compte lors de la mise au point de stratégies de communication interne.

9.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – COMMUNICATION

COMMUNICATION (ISO – ART. 4.4.3)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il une procédure de communication efficace des renseignements sur le rendement environnemental entre les différents niveaux de l'organisation ?** 2. La procédure est-elle documentée ? (Si oui, la passer en revue) 3. L'organisation a-t-elle établi un processus de réception et de traitement des préoccupations des employés ? (Quel est-il ?) 4. La communication interne permet-elle de soutenir l'amélioration continue ? 5. Les objectifs et les cibles sont-ils communiqués aux employés concernés ? 6. A-t-on fixés des délais en vue de l'atteinte des objectifs et des cibles, et a-t-on communiqué ces délais aux employés concernés ? 7. A-t-on diffusé aux employés concernés des procédures d'exploitation normalisées (sur support papier) qui expliquent chaque action ? 8. **Existe-t-il un processus de réception, d'enregistrement et de traitement des préoccupations et plaintes exprimées par d'autres parties concernées ? (Quel est-il ?)** 9. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 10. Existe-t-il un processus de diffusion extérieure de renseignements sur : • l'engagement de la direction envers la protection de l'environnement ; • les aspects environnementaux des activités de l'organisation ; • les efforts déployés pour faire connaître les politiques, objectifs, cibles et programmes dont dispose l'organisation en matière de protection de l'environnement ; • les effort déployés pour faire connaître le SGE et le rendement environnemental de l'organisation ? 11. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 12. **L'organisation a-t-elle songé à élaborer des processus de diffusion externe de ses aspects environnementaux importants ? Cette décision a-t-elle été consignée ?** (Si oui, la passer en revue) 13. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 14. Existe-t-il un processus documenté de liaison avec les instances gouvernementales au sujet du SGE et du rendement environnemental de l'organisation ? (Quel est-il ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une <u>dérogation</u> aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

9.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **communication** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

9.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard des communications internes et externes	La procédure décrit-elle le mode de transmission des renseignements environnementaux aux différents niveaux de l'organisation ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'établir des procédures de communication interne et externe, conformément aux prescriptions de la norme
	La procédure décrit-elle la manière dont l'organisation traite les communications provenant de parties extérieures concernées ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'établir des procédures de gestion des communications provenant de parties extérieures, conformément aux prescriptions de la norme
Guide d'exploitation du SGE ou comptes rendus des réunions portant sur la revue de direction	Trouve-t-on, sous la rubrique du guide qui traite des communications (ou dans les comptes rendus des premières réunions portant sur la revue de direction) une mention écrite de la décision prise par l'organisation au regard de la diffusion externe des aspects environnementaux importants ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'enregistrer pareille décision, conformément aux prescriptions de la norme
Dossier des communications provenant du public	Le dossier renferme-t-il des mentions écrites des communications provenant du public ? La documentation est-elle conforme à la procédure prévue par le SGE ?	Facilite l'évaluation de l'efficacité avec laquelle l'organisation instaure ses propres procédures

9.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction ou personne désignée	Comment les renseignements environnementaux sont-ils transmis en milieu de travail ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir décrire les méthodes qu'emploient certains membres de l'effectif (p. ex., les gestionnaires, superviseurs ou directeurs) pour communiquer des renseignements environnementaux à leurs employés. En outre, il devrait pouvoir cerner d'autres méthodes de communication en milieu de travail et décrire correctement la procédure qu'énonce le SGE
	Avez-vous identifié les « parties extérieures concernées » avec lesquelles vous devriez communiquer, et avez-vous décidé comment cette communication sera menée ?	Le représentant de la direction devrait pouvoir identifier les « parties extérieures concernées » (p. ex., organismes gouvernementaux de réglementation, voisins, groupes environnementaux, Premières nations, etc.) et décrire le mode de diffusion des renseignements environnementaux propres à l'organisation (p. ex., par le biais de rapports annuels, d'un site Web, de visites guidées, etc.)
Personnel	Comment vous transmet-on les renseignements environnementaux qui vous touchent dans votre milieu de travail ?	Les employés devraient citer les méthodes que documente la procédure de communication comprise dans le SGE ainsi que les méthodes mentionnées par le représentant de la direction

9.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **communication** :

1. il n'existe aucun enregistrement de la décision de procéder à la diffusion externe des aspects environnementaux importants de l'organisation ;
2. il n'existe aucune procédure permettant de recevoir, d'enregistrer et de traiter les communications pertinentes provenant des parties extérieures concernées.

9.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **communication** :

1. il arrive souvent que les organisations omettent d'inclure, dans leurs communications avec les « parties extérieures concernées », les échanges qui surviennent avec le public lors de visites guidées des installations ;
2. le personnel ne se souvient pas exactement des renseignements environnementaux qui sont transmis lors des réunions sur la sécurité ou par le biais d'autres tribunes professionnelles.

9.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Sachez que les communications externes n'ont pas toujours à être enregistrées. De nombreux renseignements environnementaux peuvent être transmis au public lors de visites guidées des installations. Vous devriez songer à évaluer cet élément s'il s'applique à l'installation sous examen.
2. Une organisation n'a pas à divulguer universellement l'ensemble des renseignements sur son SGE. L'évaluation de cet élément demande du flair, car il y a une limite à ce que l'organisation peut et doit partager avec les parties extérieures et avec ses employés. Aux yeux des employés, la forme importe tout autant que le contenu des communications. Il importe d'évaluer si les destinataires de la communication comprennent vraiment les messages qui leur sont transmis.
3. Le cas échéant et dans la mesure du possible, le SGE doit être intégré aux autres systèmes de l'organisation. La communication est une fonction qui permet à l'installation de recourir aux systèmes, aux procédures et aux employés en place afin de transmettre des renseignements environnementaux aux publics cibles. Là où pareille pratique a cours, vous devez reconnaître que l'emploi des ressources existantes constitue une solution efficiente à l'appui de l'intégration des programmes environnementaux de l'organisation. En outre, il n'est pas vraiment avantageux de reproduire des programmes existants qu'il serait possible de modifier ou d'adapter afin de satisfaire les besoins du SGE. Le cas échéant, il faut cependant que le guide d'exploitation du SGE renvoie à la procédure appropriée.

CHAPITRE 10 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – DOCUMENTATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

10.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard de la **documentation du système de management** :

- que soient créés et maintenus, sur papier ou support électronique, des renseignements décrivant les éléments essentiels du SGE ainsi que les rapports qui existent entre eux ;
- que soient créés et maintenus, sur papier ou support électronique, des renseignements permettant de retracer la documentation connexe.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « documentation du système de management ». La norme ISO n'exige pas que soit documentée chaque procédure relative au SGE. Cependant, la plupart des organisations élaborent et documentent des procédures afin d'indiquer comment elles comptent se conformer aux différents éléments de la norme. En plus de faciliter la vérification du SGE, cette pratique donne un bon aperçu de la méthode de mise en œuvre du système. Par conséquent, la documentation relative au SGE devrait être suffisamment complète pour illustrer clairement la complémentarité des éléments du SGE ainsi que l'apport des documents connexes au processus de mise en œuvre du système.

10.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – DOCUMENTATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT

DOCUMENTATION (ISO – ART. 4.4.4)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il une documentation décrivant les éléments essentiels du SGE ?** (Si oui, la passer en revue) 2. Cette documentation aborde-t-elle les points suivants : • orientation générale du système (politique, objectifs et cibles) ; • rôles et responsabilités ; • système de production de rapports au sein de l'organisation, y compris les rapports internes et externes requis ainsi que les modèles connexes. Il pourrait s'agir ici de rapports mensuels ou trimestriels, de rapports environnementaux, de déclarations réglementaires, de déclarations d'accident, etc. ; • sommaire des processus (diagrammes de cheminement, points de diffusion, etc.) et des approbations (permis) ; • législation pertinente et aperçu des exigences en matière de réglementation ; • politiques et procédures générales ; • procédures d'exploitation normalisées visant le matériel antipollution ; • renvois ? 3. **La documentation renvoie-t-elle à d'autres documents connexes ?** 4. La documentation est-elle intégrée aux systèmes existants, notamment ceux visant la santé et la sécurité, la prévention des sinistres, les achats, etc. ? (Comment ?) 5. Le texte des documents est-il facile à comprendre ? 6. Le personnel a-t-il participé à l'élaboration de la documentation relative au SGE, en particulier les procédures d'exploitation normalisées ? 7. Un séminaire de formation a-t-il été dispensé afin d'introduire la documentation relative au SGE ? 8. Existe-t-il un processus de diffusion du guide d'exploitation du SGE aux employés concernés ? (Quel est-il ?) 9. La documentation contribue-t-elle à sensibiliser les employés aux charges qui leur incombent ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

10.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **document du système de management** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

10.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Guide d'exploitation du SGE	Le guide décrit-il précisément les éléments essentiels du SGE ainsi que la manière dont ce dernier sera introduit par l'organisation ? Le guide donne-t-il des indications précises afin de retracer d'autres documents connexes (p. ex., plan d'urgence, procédures d'exploitation normalisées, registres de conformité, etc.) ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'établir et de maintenir des renseignements descriptifs sur le SGE, conformément aux prescriptions de la norme Facilite l'évaluation de l'obligation de procéder au renvoi vers des documents connexes, conformément aux prescriptions de la norme
Documents ou dossiers figurant parmi la « documentation connexe » que mentionne le guide d'exploitation du SGE	Les documents ont-il un rapport direct avec le SGE ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de procéder au renvoi vers des documents connexes, conformément aux prescriptions de la norme

10.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction ou personne désignée	Avez-vous préparé une documentation qui décrit les éléments essentiels de votre SGE et permet de retracer d'autres documents connexes ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et préciser que ces renseignements apparaissent dans le guide d'exploitation du SGE (ou l'équivalent)

10.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **documentation du système de management** :

1. le guide d'exploitation du SGE ne permet pas de retracer précisément la documentation connexe (p. ex., références inexactes ou renvois à des documents qui n'existent plus) ;
2. le guide d'exploitation ne décrit pas les éléments essentiels du SGE.

10.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **documentation du système de management** :

1. le guide d'exploitation du SGE renferme de légères erreurs de documentation.

10.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Cet élément de la vérification peut sembler modeste ; vous verrez cependant qu'il demande passablement de temps. Attendez-vous à relever de nombreuses dérogations et observations relatives à la documentation.
2. La meilleure façon de vérifier cet élément consiste à réunir tous les documents portant sur le SGE et à les examiner attentivement, en insistant tout particulièrement sur la description des éléments-clés (tels que définis dans la norme ISO) et sur l'exactitude des renvois à d'autres documents connexes.

CHAPITRE 11 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – MAÎTRISE DE LA DOCUMENTATION

11.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

Au regard de la **maîtrise de la documentation**, la norme ISO exige la création et le maintien de procédures de contrôle de tous les documents. Cette prescription vise à assurer :

- que l'on puisse retracer les documents ;
- que les documents soient périodiquement examinés, révisés (au besoin) et entérinés par le personnel autorisé ;
- que les versions courantes des documents pertinents soient accessibles en tout point où sont menées des opérations essentielles au bon fonctionnement du système ;
- que les documents désuets soient retirés sans délai de tout point de diffusion et d'utilisation ou que l'on veille à prévenir leur utilisation accidentelle ;
- que soient bien désignés les documents désuets qui sont conservés à des fins légales ou à titre de renseignement ;
- que la documentation soit lisible ;
- que la documentation soit datée (y compris lors de sa révision) ;
- que la documentation soit facile à reconnaître ;
- que la documentation soit classée de manière ordonnée ;
- que la documentation soit conservée pendant une certaine période.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « maîtrise de la documentation » du SGE. Même si la norme ISO n'exige pas que certains facteurs soient documentés, la plupart des organisations documentent leurs pratiques et procédures afin de démontrer qu'elles respectent les différents éléments de la norme. Lorsque des documents sont préparés à l'appui du SGE, ils doivent se plier aux exigences relatives à la maîtrise de la documentation. En principe, tout document doit être accessible, à jour et sujet à révision lorsque les circonstances le justifient.

11.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – MAÎTRISE DE LA DOCUMENTATION

MAÎTRISE DE LA DOCUMENTATION (ISO – ART. 4.4.5)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il des procédures permettant de retracer facilement l'ensemble des documents liés au SGE ?** (Quelles sont-elles ?)		
2. **Les documents sont-ils datés, y compris lors de leur révision ?**		
3. **Les documents sont-ils lisibles ?**		
4. **Est-il facile de reconnaître les documents qui ont trait au SGE ?**		
5. **Les documents sont-ils conservés pendant une certaine période de temps ?** (Quelle est-elle ?)		
6. **Les documents font-ils l'objet d'un examen et d'une révision périodiques, au besoin ?** (Comment ?)		
7. **Les versions courantes des différents documents sont-elles disponibles là où on en a besoin ?**		
8. **Les documents désuets sont-ils tous retirés ?**		
9. **Désigne-t-on adéquatement les documents désuets qui sont conservés à des fins légales ou à titre de renseignement ?** (Comment procède-t-on ?)		
10. A-t-on nommé un responsable de la cueillette de renseignements pertinents sur chaque document ? (De qui s'agit-il ?)		
11. **Existe-t-il un processus d'examen avant diffusion, applicable à tous les documents ?**		
12. A-t-on instauré un processus de protection de la confidentialité et de maintien de la diffusion (c.-à-d. qui obtient copie de quel document) ? (Quel est-il ?)		
13. Existe-t-il un processus de traitement des ébauches et des documents justificatifs ?		
14. La maîtrise de la documentation est-elle adéquate, en ce sens : • que l'organisation dispose des renseignements environnementaux dont elle a besoin pour gérer efficacement les questions environnementales ; • que l'organisation dispose d'un système de contrôle des documents qui assure aux utilisateurs de trouver les renseignements dont ils ont besoin en temps opportun ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

11.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **maîtrise de la documentation** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues ;
3. l'observation de certaines activités.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

11.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le guide d'exploitation du SGE au regard de la maîtrise de la documentation	La procédure décrit-elle les étapes nécessaires à la bonne gestion des documents liés au SGE, conformément à la norme ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'établir et de maintenir des procédures facilitant la recherche, l'examen et la mise à jour des documents courants ainsi que l'élimination des documents désuets, conformément aux prescriptions de la norme
Documents connexes au sens du guide d'exploitation du SGE	Les documents respectent-ils les prescriptions de la norme (p. ex., sont-ils datés et lisibles, sont-ils classés de manière ordonnée, peut-on les retracer facilement, etc.) ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de maîtriser la documentation, conformément aux prescriptions de la norme

11.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction ou personne désignée	Avez-vous préparé une procédure de maîtrise des documents qui font partie intégrante de votre SGE ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire les étapes qu'énumère la procédure contenue dans le guide d'exploitation du SGE ou dans un document connexe
Commis au contrôle des documents (personne chargée de contrôler les dossiers et la documentation)	Existe-t-il une procédure de maîtrise des documents qui font partie intégrante de votre SGE ?	Le commis au contrôle des documents devrait répondre par l'affirmative et décrire la même procédure que le représentant de la direction

11.3.3 OBSERVATION DE CERTAINES ACTIVITÉS

ÉLÉMENTS À OBSERVER	OBSERVATIONS PRÉCISES	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION
Endroits où se trouvent les documents	Les documents se trouvent-ils aux endroits précis qu'indique le guide d'exploitation du SGE (p. ex., trouve-t-on facilement le plan d'urgence dans la salle des dossiers du premier étage, comme l'indique le guide) ?	Permet de déterminer si les documents sont accessibles et s'ils sont classés de manière ordonnée

11.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **maîtrise de la documentation** :

1. les versions courantes des documents pertinents ne sont pas disponibles ;
2. les documents pertinents ne sont pas classés de manière ordonnée ;
3. les documents ne sont pas faciles à reconnaître ;
4. les documents ne sont pas approuvés ;
5. on n'a pas correctement désigné les documents désuets qui sont conservés à des fins légales ou à titre de renseignement.

11.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **maîtrise de la documentation** :

1. l'application de la procédure de maîtrise de la documentation manque de cohérence ;
2. lors du classement électronique des documents, il est rare de trouver un mécanisme qui démontre que les versions courantes sont bel et bien disponibles dans les endroits spécifiés.

11.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Au regard de cet élément, votre tâche consiste à évaluer le système existant de maîtrise des documents relatifs au SGE, et non à déterminer si les documents sont adéquats ou efficaces. Par exemple, il ne vous revient pas de juger si le plan d'urgence de l'organisation est complet en vertu de cet élément ; contentez-vous plutôt de déterminer si le plan est daté et à jour, s'il est facile d'accès et s'il est conservé là où l'indique le guide d'exploitation du SGE.
2. La plupart du temps, les procédures de maîtrise de la documentation s'appuient sur des consignes écrites et sur une liste de documents contrôlés, lesquelles apparaissent dans le Guide d'exploitation du SGE.

CHAPITRE 12 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

12.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard de la **maîtrise des activités** :

- que soient définies les fonctions et activités liées aux aspects environnementaux importants, dans la foulée de la politique, des objectifs et des cibles établies par l'organisation ;
- que soient établies, documentées et maintenues des procédures permettant de réagir aux situations dans lesquelles l'absence de consignes documentées (notamment sur le plan de l'entretien) risque de provoquer des écarts par rapport à la politique, aux objectifs et aux cibles établis en matière de protection de l'environnement ;
- que de telles procédures énoncent des critères fonctionnels ;
- que soient établies et maintenues des procédures relatives aux aspects environnementaux importants que comportent les biens et services utilisés par l'organisation, et que de telles procédures soient communiqués aux fournisseurs et aux entrepreneurs.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « maîtrise des activités » du SGE. Ce domaine est l'un de ceux où il importe de documenter les procédures, histoire de consigner la marche à suivre pour maîtriser les activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales. Pour pouvoir aborder efficacement cet élément, l'organisation doit d'abord déterminer les activités à maîtriser, puis élaborer des procédures de contrôle adéquates. En outre, elle doit évaluer les risques environnementaux que comportent les biens et services obtenus auprès d'entrepreneurs et de fournisseurs et prendre des mesures afin de minimiser toute incidence négative connexe.

12.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – MAÎTRISE DES ACTIVITÉS

MAÎTRISE DES ACTIVITÉS (ISO – ART. 4.4.6)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle déterminé et documenté les fonctions et activités liées aux aspects environnementaux importants ?** 2. **L'organisation a-t-elle déterminé et documenté les procédures d'exploitation visant la maîtrise des activités qui, faute d'une réaction adéquate, risquent de provoquer des écarts par rapport à la politique, aux objectifs et aux cibles ?** 3. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté des procédures efficaces en vue de l'instauration des mesures fonctionnelles prévues** (p. ex., consignes d'opération en usine, procédures d'exploitation, etc.) **?** 4. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté des procédures liées aux aspects environnementaux importants que comportent les biens et services qu'elle utilise** (p. ex., achats auprès de fournisseurs et d'entrepreneurs extérieurs) **?** 5. **L'organisation a-t-elle communiqué ces procédures aux fournisseurs et aux entrepreneurs ?** (Comment ?) 6. L'organisation veille-t-elle à ce que ses fournisseurs et entrepreneurs respectent les procédures ? (Comment ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une <u>dérogation</u> aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

12.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **maîtrise des activités** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues ;
3. l'observation de certaines activités.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

12.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédures qu'énonce le guide d'exploitation ou les autres documents au regard de la maîtrise des activités	Les procédures décrivent-elles précisément les mesures à prendre pour éviter que les activités de l'organisation aient des incidences négatives ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'établir et de maintenir des procédures d'exploitation qui décrivent la marche à suivre en cas d'incidences négatives, conformément aux prescriptions de la norme
Guide d'exploitation du SGE (rubriques traitant des incidences graves et de la maîtrise des activités)	A-t-on défini une procédure de maîtrise pour chaque activité liée aux aspects environnementaux importants ? Ces procédures aident-elles l'organisation à atteindre ses objectifs et cibles en matière de protection de l'environnement ? Respectent-elles les engagements qu'énonce la politique environnementale ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'élaborer des procédures adéquates visant les activités qui sont liées aux aspects environnementaux importants, conformément aux prescriptions de la norme Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Guide d'orientation de l'entrepreneur (ou toute autre consigne à l'intention des entrepreneurs qui font des travaux sur place)	Trouve-t-on, dans le guide ou les consignes, une description des procédures environnementales stipulées par l'organisation ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de reconnaître les aspects environnementaux importants que comportent les biens et services utilisés par l'organisation, d'élaborer des procédures en conséquence et de communiquer ces procédures aux entrepreneurs, conformément aux prescriptions de la norme
Politique d'achat	La politique décrit-elle les procédures environnementales stipulées par l'organisation ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de reconnaître les aspects environnementaux importants que comportent les biens et services utilisés par l'organisation, d'élaborer des procédures en conséquence et de communiquer ces procédures aux entrepreneurs, conformément aux prescriptions de la norme

12.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	Au besoin, a-t-on préparé des procédures d'exploitation à l'appui des activités liées aux aspects environnementaux importants ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et indiquer où se trouvent les procédures d'exploitation
Employés participant à la mise en œuvre de procédures d'exploitation dûment documentées (tels qu'identifiés dans ces procédures ou tels que nommés par le représentant de la direction)	Existe-t-il une procédure d'exploitation relative à XXXX (p. ex., économie d'énergie dans les bureaux, exploitation d'une station d'épuration des eaux d'égout, gestion des cartouches d'imprimante vides, etc.) ? Quel rôle jouez-vous dans la mise en œuvre de cette procédure ?	Les employés devraient répondre par l'affirmative et pouvoir décrire leur rôle dans la mise en œuvre de la procédure. Ce rôle devrait correspondre exactement à celui que prévoit la procédure.

12.3.3 OBSERVATION DE CERTAINES ACTIVITÉS

ÉLÉMENTS À OBSERVER	OBSERVATIONS PRÉCISES	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION
Mise en œuvre de procédures d'exploitation dûment documentées	Le responsable de la mise en œuvre de la procédure suit-il les étapes indiquées dans la documentation ?	Permet de savoir si l'on respecte les procédures de maîtrise des activités

12.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **maîtrise des activités** :

1. les activités liées aux aspects environnementaux importants ne font pas toutes l'objet d'une procédure dûment documentée de maîtrise des activités ;
2. l'organisation n'a pas élaboré de procédures visant les aspects environnementaux importants que comportent les biens et services qu'elle achète ;
3. l'organisation n'a pas communiqué les procédures appropriées aux entrepreneurs ou aux fournisseurs.

12.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **maîtrise des activités** :

1. le guide d'exploitation du SGE ne renvoie pas correctement aux procédures d'exploitation ;
2. les procédures d'exploitation ne conviennent pas aux activités auxquelles elles se rapportent.

12.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Vous devez vérifier l'existence d'une procédure de maîtrise pour chaque activité qui risque d'avoir de graves incidences environnementales. Pareille procédure devrait décrire minutieusement les mesures à prendre afin d'éviter toute incidence environnementale négative.
2. Sachez que les procédures de maîtrise des activités n'ont pas été nécessairement conçues en même temps que les autres procédures contenues dans le SGE. Cette situation ne pose pas problème, à condition que la documentation relative au SGE renvoie correctement aux procédures visées.
3. Cet élément du SGE est l'un de ceux pour lesquels la norme ISO énonce une prescription de documentation. Vous devriez donc trouver des procédures dûment documentées et clairement liées au SGE. Par exemple, l'une des procédures de maîtrise des activités d'une usine d'épuration des eaux d'égout pourrait avoir trait aux consignes d'exploitation de l'opérateur. Dans un tel cas, la documentation relative au SGE devrait comporter un renvoi aux dites consignes.
4. Il est important de retenir que le SGE s'attarde aux activités sur lesquelles s'exerce un certain contrôle et une certaine influence. Dans ce contexte, un véritable problème risque de se poser lors de l'évaluation de la manière dont une organisation qui n'émet aucune politique d'achats ou qui dispose d'une autonomie limitée au regard de la passation des contrats de services (p. ex., un bureau régional relevant d'un organisme national) gère les incidences découlant des biens et services qu'elle achète. Dans de telles situations, l'organisation ne peut contrôler les aspects environnementaux que comportent les biens et services qu'elle utilise, et l'on ne peut s'attendre à trouver de tels aspects dans le SGE.

CHAPITRE 13 - MISE EN ŒUVRE ET FONCTIONNEMENT – PRÉVENTION DES SITUATIONS D'URGENCE ET CAPACITÉ À RÉAGIR

13.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

Au regard de la **prévention des situations d'urgence** et de la **capacité à réagir**, la norme ISO exige ce qui suit :

- que soient établies et maintenues des procédures permettant d'évaluer le risque que surviennent des accidents ou des situations d'urgence ainsi que les mesures à prendre dans de tels cas ;
- que ces procédures abordent la prévention et la réduction des incidences environnementales liées aux accidents et aux situations d'urgence ;
- que soient examinées et révisées, au besoin, les procédures visant la prévention des situations d'urgence et la capacité à réagir, en particulier à la suite d'accidents ou de situations d'urgence ;
- que, dans la mesure du possible, ces procédures soient périodiquement mises à l'essai.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés lors de l'évaluation de l'élément « prévention des situations d'urgence et capacité à réagir » du SGE. Reconnaissant que les accidents et les situations d'urgence sont inévitables, la norme exige que les organisations se préparent à de telles éventualités. De plus, elle insiste sur la prévention de telles urgences, ce qui constitue une importante considération lors de la vérification. Au Canada, la norme n° CAN/CSA-Z731-95, intitulée *Planification des mesures d'urgence pour industrie*, constitue une précieuse référence lors de l'évaluation de cet élément du SGE.

13.2 PROTOCOLE RELATIF À LA MISE EN ŒUVRE ET AU FONCTIONNEMENT – PRÉVENTION DES SITUATIONS D'URGENCE ET CAPACITÉ À RÉAGIR

PRÉVENTION DES SITUATIONS D'URGENCE ET CAPACITÉ À RÉAGIR (ISO – ART. 4.4.7)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle cerné et documenté le risque d'incidences environnementales négatives lié aux conditions d'exploitation en situation d'urgence ?** 2. **L'organisation a-t-elle cerné et documenté le risque d'incidences environnementales négatives lié aux accidents ?** 3. **L'organisation a-t-elle élaboré un plan des mesures d'urgence** abordant les points suivants : • structure de secours ; • personnel-clé et responsabilités connexes ; • détails sur les services d'urgence disponibles ; • plans de communication interne et externe ; • mesures à prendre dans différentes situations d'urgence ; • renseignements sur les matières dangereuses que stocke l'organisation ; • renseignements sur les risques d'incidences environnementales que comportent les matières que stocke l'installation ; • besoins de formation ; • exigences en matière d'essais ? 4. **Existe-t-il une procédure documentée d'examen et de révision des plans des mesures d'urgence, en particulier à la suite d'un incident ? (Retracer les révisions et mises à jour)** 5. **L'organisation a-t-elle mis à l'épreuve son plan des mesures d'urgence ? (Vérifier)** 6. L'organisation dispose-t-elle d'employés possédant la formation nécessaire pour mettre en œuvre le plan des mesures d'urgence ? 7. Le plan des mesures d'urgence est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 8. Les intervenants désignés au sein de l'effectif ont-il accès à des copies du plan ? 9. Les personnes dont le nom apparaît dans le plan sont-elles au courant de cette mention et connaissent-elles leurs responsabilités ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

13.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **prévention des situations d'urgence et capacité à réagir** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

13.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le guide d'exploitation du SGE au regard de la prévention des situations d'urgence et de la capacité à réagir	La procédure exige-t-elle une évaluation du risque que survienne une situation d'urgence au sein de l'installation ? La procédure exige-t-elle un examen périodique du plan d'urgence, en particulier à la suite d'une situation d'urgence ? La procédure décrit-elle un protocole de mise à l'essai du plan d'urgence ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'élaborer des procédures permettant de reconnaître les situations d'urgence, de concevoir des interventions appropriées, de mettre à l'essai de telles interventions et d'assurer leur examen et leur révision périodiques, conformément aux prescriptions de la norme
Plan d'urgence	Le plan décrit-il les incidents qui risquent de provoquer une situation d'urgence au sein de l'installation ? Le plan comprend-il une évaluation des dangers et des risques que comporte chaque possible situation d'urgence ? Le plan décrit-il la structure, les capacités et les procédures d'intervention au sein de l'installation ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme ainsi que la pertinence du plan d'urgence

13.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure permettant de reconnaître les situations d'urgence, de s'y préparer et d'y réagir ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure
	A-t-on élaboré un plan d'urgence comprenant des procédures d'intervention en cas d'urgence et des procédures visant la prévention et la réduction des incidences environnementales connexes ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et indiquer où se trouve le plan
Commandant sur place nommé dans le plan d'urgence (ou autre personne responsable des interventions en cas d'urgence)	A-t-on élaboré un plan d'urgence comprenant des procédures d'intervention en cas d'urgence et des procédures visant la prévention et la réduction des incidences environnementales connexes ?	La personne devrait répondre par l'affirmative
	En quoi consiste le plan ?	Reprenant les éléments du plan d'urgence, la personne devrait dire que ce dernier comprend une description de la structure et des procédures d'intervention en cas d'urgence, du matériel d'intervention disponible, etc.
Responsables des interventions en cas d'urgence, conformément au plan d'urgence	Quel rôle jouez-vous au regard des interventions en cas d'urgence au sein de l'installation ?	Les responsables devraient pouvoir décrire leur rôle, tel qu'énoncé dans le plan (*Remarque : Le cas contraire constituerait une dérogation à l'article 4.4.1 – Structure et responsabilité)*
	Avez-vous reçu une formation relatives aux procédures d'intervention en cas d'urgence ?	Les responsables devraient répondre par l'affirmative et indiquer la nature et l'étendue de la formation (*Remarque : Le cas contraire constituerait une dérogation à l'article 4.4.2 – Formation, sensibilisation et compétence)*

13.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **prévention des situations d'urgence et capacité à réagir** :

1. l'organisation ne dispose d'aucune procédure permettant d'évaluer les risques d'accidents et de situations d'urgence ;
2. l'organisation n'a pas mis à l'essai ses procédures d'intervention en cas d'urgence ;
3. le plan d'urgence est désuet ;
4. les procédures d'intervention en cas d'urgence ne sont pas correctement maintenues (p. ex., les consignes relatives aux appels de demandes d'intervention sont désuètes, ce qui est souvent le cas dans les organisations).

13.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **prévention des situations d'urgence et capacité à réagir** :

1. la procédure de mise à l'essai du plan ne comporte aucune méthode de mise en œuvre ;
2. les renvois aux différents points sont inadéquats.

13.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Assurez-vous que l'organisation a non seulement établi des procédures adéquates d'intervention en cas d'urgence, mais aussi entrepris l'évaluation des risques que surviennent des situations d'urgence. Il s'agit là d'un élément important de la planification d'urgence qui aide l'organisation à s'attarder aux urgences possibles qui risquent d'avoir des incidences environnementales négatives. L'évaluation des urgences potentielles n'a pas à reposer sur une analyse compliquée des risques ; cependant, elle devrait comprendre un examen des événements susceptibles de provoquer une situation d'urgence, des probabilités que surviennent de tels événements et des incidences environnementales afférentes.
2. La mise à l'essai des procédures d'intervention en cas d'urgence est un aspect important de la planification d'urgence. Dans la mesure du possible, les procédures doivent être mises à l'essai avant que surviennent de véritables situations d'urgence. Il faut donc vérifier attentivement cet élément, car la norme exige que des essais soient menés « aussi souvent que possible ». Si l'organisation juge qu'il est impossible de mettre à l'essai ses procédures d'intervention en cas d'urgence, vous devrez vous préparer à contester énergiquement le bien-fondé d'une telle décision.

CHAPITRE 14 - CONTRÔLE ET ACTION CORRECTIVE – SURVEILLANCE ET MESURAGE

14.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **surveillance et mesurage** :

- que soient établies, documentées et maintenues des procédures de surveillance et de mesurage réguliers des caractéristiques fondamentales des fonctions et activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales ;
- que soit consignés les renseignements nécessaires à la surveillance du rendement ;
- que soit consignés les renseignements nécessaires à la surveillance des contrôles fonctionnels pertinents ;
- que soit consignés les renseignements nécessaires à la surveillance de la conformité aux objectifs et aux cibles établies en matière de protection de l'environnement ;
- que soit calibré et maintenu le matériel de surveillance et que soient tenus des registres de calibrage ;
- que soit établie et maintenue une procédure dûment documentée en vue de l'évaluation périodique de la conformité aux lois et règlements environnementaux pertinents.

Ici encore, d'autres facteurs importants doivent être considérés lors de l'évaluation de l'élément « surveillance et mesurage » du SGE. Ce dernier demande que l'organisation mène six activités distinctes de surveillance, à savoir :

- la surveillance des rejets et des émissions qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales ;
- le calibrage des instruments de surveillance ;
- la revue périodique des objectifs et des cibles ;
- la vérification périodique des procédures d'exploitation ;
- la conduite d'autovérifications de la conformité à la réglementation ;
- la documentation des activités de surveillance.

14.2 PROTOCOLE RELATIF AU CONTRÔLE ET À L'ACTION CORRECTIVE – SURVEILLANCE ET MESURAGE

SURVEILLANCE ET MESURAGE (ISO – ART. 4.5.1)	Notes	Renvoi
1. L'organisation a-t-elle défini des indicateurs de rendement appropriés, en fonction de ses objectifs et cibles (p. ex., quantité de déchets produits, efficacité de la consommation d'énergie, pourcentage de déchets recyclés, quantités précises de polluants, nombre de déversements, etc.) ? (Voir la rubrique portant sur les objectifs et les cibles) 2. **Existe-t-il un processus de surveillance des progrès réalisés au regard des indicateurs de rendement ?** 3. **L'organisation a-t-elle établi des procédures dûment documentées en vue de surveiller et de mesurer régulièrement les caractéristiques fondamentales des fonctions et activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales ?** (À quelle fréquence – se reporter aux aspects environnementaux importants) 4. Ces procédures comprennent-elles la consignation de renseignements sur : • le rendement environnemental ; • les contrôles d'exploitation pertinents ; • la conformité aux objectifs et cibles qu'a fixés l'organisation en matière de protection de l'environnement ? 5. **Existe-t-il des procédures d'entretien de l'équipement de surveillance et de mesure des échantillons ?** 6. **Ces procédures sont-elles documentées ?** (Si oui, les passer en revue) 7. **L'équipement est-il calibré ?** (Si oui, à quelle fréquence ?) 8. **Tient-on un registre de calibrage de l'équipement ?** (Si oui, le passer en revue) 9. **L'organisation dispose-t-elle d'un système d'évaluation de la conformité aux règlements environnementaux pertinents ?** 10. Ce système est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

14.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **surveillance et mesurage** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

14.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Documentation relative au SGE qui traite de surveillance et de mesurage	Existe-t-il une procédure de surveillance pour chaque activité qui risque d'avoir de graves incidences environnementales ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de surveiller les activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales, conformément aux prescriptions de la norme
	Existe-t-il une procédure d'évaluation périodique de la conformité aux exigences réglementaires ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'analyser le respect des exigences réglementaires, conformément aux prescriptions de la norme
Documentation relative au SGE qui traite du calibrage de l'équipement de surveillance	A-t-on précisé une procédure de calibrage de l'équipement de surveillance utilisé au sein de l'installation ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de calibrer le matériel de surveillance, conformément aux prescriptions de la norme
Registres de calibrage	Tient-on des registres de calibrage pour chaque appareil de surveillance ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de tenir des registres de calibrage, conformément aux prescriptions de la norme

14.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure permettant de surveiller et de mesurer régulièrement les activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	A-t-on élaboré une procédure en vue d'évaluer périodiquement la conformité aux exigences réglementaires ? L'équipement de surveillance est-il régulièrement calibré et entretenu ? Où les registres de calibrage sont-ils conservés ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure Le représentant de la direction devrait dire que l'équipement de surveillance est régulièrement calibré et indiquer l'endroit où sont conservés les registres
Responsable de la mise en œuvre des procédures de surveillance, du calibrage de l'équipement et du maintien des registres de calibrage (selon la documentation relative au SGE)	Quel rôle jouez-vous dans la surveillance de l'activité de XXX ? (p. ex., la gestion du stockage souterrain du carburant) Quel rôle jouez-vous dans le calibrage de l'équipement XXX ? Quel rôle jouez-vous dans le maintien des registres de calibrage ?	La personne devrait pouvoir décrire les procédures de surveillance, de calibrage et de maintien des registres, et cette description devrait correspondre à ce qui apparaît dans la documentation relative au SGE
Responsable de la mise en œuvre des procédures d'évaluation de la conformité à la réglementation (selon la documentation relative au SGE)	Quel rôle jouez-vous dans l'évaluation de la conformité aux règlements environnementaux qui s'appliquent à l'installation ?	La personne devrait pouvoir décrire la procédure d'évaluation de la conformité, et cette description devrait correspondre à ce qui apparaît dans la documentation relative au SGE

14.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **surveillance et mesurage** :

1. les registres de calibrage de l'équipement de surveillance ne sont pas tenus ;
2. aucune vérification environnementale du respect de la réglementation n'est faite à l'interne ;
3. l'équipement de surveillance n'est ni calibré, ni entretenu ;
4. l'effort de surveillance et de mesurage des objectifs et des cibles est insuffisant.

14.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **surveillance et mesurage** :

1. l'équipement de surveillance n'est pas décrit dans la documentation relative au SGE (p. ex., les balances servant à peser des déchets de papier, les jauges servant à mesurer les niveaux des réservoirs souterrains, etc.).

14.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Lors de la vérification de cet élément, vous devez connaître l'existence de diverses activités qui risquent d'être perçues comme des activités de surveillance dans le contexte d'un SGE. Il vous incombe de décider si, au total, ces dernières fournissent suffisamment de renseignements pertinents pour permettre à l'organisation d'évaluer son rendement au regard des objectifs environnementaux et de documenter les progrès au regard du mesurage du rendement environnemental.
2. Reconnaissant que les données de surveillance « erronées » sont sans valeur, la norme ISO insiste sur l'entretien et le calibrage de tout instrument utilisé pour décrire les activités qui risquent d'avoir des incidences environnementales graves. Vous devez reconnaître l'importance de la validité des données de surveillance et faire preuve de diligence dans l'évaluation de l'équipement de surveillance, des procédures de calibrage ainsi que des méthodes de tenue des registres. De plus, vous devez voir à ce que toute activité importante, aux termes du SGE (c.-à-d. toute activité risquant d'avoir des incidences environnementales graves), fasse l'objet d'une surveillance adéquate.
3. Évitez d'ignorer les activités de surveillance des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs et des cibles de l'organisation. L'évaluation périodique des progrès, les réunions portant sur la revue de direction et la préparation de bilans du rendement sont autant d'activités qui appuient l'élément de surveillance et mesurage.
4. L'évaluation périodique de la conformité aux exigences réglementaires est une nécessité, et la plupart des organisations élaborent et mettent en œuvre un plan de vérification interne à cette fin. Vous devez vous assurer que, sans égard à leur nature, l'organisation emploie des moyens pertinents et adéquats pour évaluer la conformité à la réglementation.

CHAPITRE 15 - CONTRÔLE ET ACTION CORRECTIVE – NON-CONFORMITÉ, ACTION CORRECTIVE ET ACTION PRÉVENTIVE

15.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **non-conformité, action corrective et action préventive** :

- que soient établies et maintenues des procédures en vue de définir la responsabilité et l'autorité relatives au traitement et à l'analyse des cas de non-conformité ;
- que soient établies et maintenues des procédures permettant l'adoption de mesures d'atténuation ;
- que soient établies et maintenues des procédures en vue de lancer et de mener à terme des mesures correctives et préventives ;
- que les mesures correctives et préventives adoptées pour éliminer les facteurs de non-conformité possible ou réelle conviennent à l'envergure du problème et à la gravité des incidences environnementales en cause ;
- que soit mise en œuvre et documentée toute modification apportée aux procédures écrites par suite de l'adoption de mesures correctives ou préventives.

D'autres facteurs importants doivent également être considérés. Ainsi, la norme reconnaît l'existence de situations de non-conformité (p. ex., lorsque les cibles ne sont pas atteintes, lorsque les exigences réglementaires sont dépassées ou lorsque les procédures s'avèrent inefficaces). Pour qu'un SGE puisse respecter les exigences qu'énonce la norme, il importe d'instaurer une procédure d'analyse des facteurs de non-conformité et de prendre des mesures en vue d'atténuer les problèmes et, autant que possible, d'empêcher qu'ils se reproduisent. La norme insiste sur les avantages que procure la prévention de la pollution ; par conséquent, le présent chapitre porte une attention tout aussi grande aux mesures correctives et préventives qui sont adoptées pour gérer la non-conformité.

15.2 PROTOCOLE RELATIF AU CONTRÔLE ET À L'ACTION CORRECTIVE – NON-CONFORMITÉ, ACTION CORRECTIVE ET ACTION PRÉVENTIVE

NON-CONFORMITÉ, ACTION CORRECTIVE ET ACTION PRÉVENTIVE (ISO – ART. 4.5.2)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré des procédures en vue de reconnaître et de documenter les cas de non-conformité ou les irrégularités touchant le SGE — non-atteinte des objectifs et cibles, incidents et accidents, procédures inefficaces, etc. ?** 2. **L'organisation a-t-elle nommé un responsable autorisé à documenter et analyser les cas de non-conformité ?** (Qui est cette personne ?) 3. **Cette personne est-elle chargée d'intervenir en vue d'atténuer les incidences environnementales ?** 4. **La procédure assure-t-elle la prise en compte des facteurs suivants :** • **détermination des facteurs de non-conformité ;** • **définition des mesures correctives qui s'imposent ;** • **mise en œuvre des mesures correctives ;** • **élaboration de nouveaux contrôles ou modification des contrôles existants afin d'éviter la répétition des cas de non-conformité ;** • **enregistrement de toute modification aux procédures écrites découlant de l'adoption de mesures correctives ?** 5. Existe-t-il une procédure de suivi dûment documentée qui assure la mise en œuvre de mesures correctives efficaces ? 6. **Les mesures adoptées sont-elles appropriées, compte tenu de l'envergure du problème de non-conformité ?** 7. **L'organisation a-t-elle instauré une procédure d'enregistrement des modifications apportées aux procédures dûment documentées par suite de l'adoption de mesures correctives et préventives ?** (Si oui, la passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

15.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **non-conformité, action corrective et action préventive** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

15.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard de la non-conformité et des mesures correctives et préventives	La procédure désigne-t-elle un responsable chargé d'analyser et de traiter les cas de non-conformité ? La procédure énonce-t-elle la nécessité de documenter toute modification apportée aux activités fonctionnelles pour cause de non-conformité ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'élaborer une procédure de gestion des cas de non-conformité, conformément aux prescriptions de la norme Facilite l'évaluation de l'obligation d'enregistrer les modifications apportées aux procédures par suite de l'adoption de mesures correctives ou préventives, conformément aux prescriptions de la norme
Documentation relative au SGE qui traite de non-conformité	La documentation précise-t-elle que des mesures nécessaires ont été prises pour réduire les incidences à l'appui d'un cas de non-conformité ? La documentation précise-t-elle que des mesures ont été prises pour prévenir d'autres cas de non-conformité ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'adopter les mesures d'atténuation qui s'imposent, conformément aux prescriptions de la norme

15.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure pour analyser et corriger les cas de non-conformité ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	À qui incombe l'analyse des cas de non-conformité ?	Le représentant de la direction devrait identifier la personne, qui devrait être celle dont le nom apparaît dans la procédure
	Cette personne a-t-elle la charge ou l'autorité de prendre des mesures pour atténuer les incidences qui pourraient découler des cas de non-conformité ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative
Responsable de l'analyse des cas de non-conformité (selon la procédure qu'énonce le SGE)	Quel rôle jouez-vous dans l'analyse des cas de non-conformité ?	Le responsable devrait décrire son rôle, tel qu'il apparaît dans la procédure qu'énonce le SGE. Ce rôle devrait comprendre l'adoption de mesures visant à atténuer les incidences négatives, la définition de mesures correctives ou préventives appropriées ainsi que la documentation des modifications apportées aux procédures

15.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **non-conformité, action corrective et action préventive** :

1. aucun employé ne s'est vu confier la charge et l'autorité d'analyser et de traiter les cas de non-conformité ;
2. certaines procédures sont modifiées par suite de l'adoption de mesures correctives, mais sans que les modifications ne soient enregistrées.

15.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **non-conformité, action corrective et action préventive** :

1. les mesures correctives et préventives ne conviennent pas, compte tenu de l'envergure du problème.

15.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Lorsque vous procédez à la vérification de cet élément du SGE, assurez-vous que l'organisation élabore une procédure d'analyse et de redressement des cas de non-conformité. Pareille procédure devrait permettre :
   - de cerner les facteurs de non-conformité ;
   - d'élaborer et de mettre en œuvre des mesures correctives nécessaires et appropriées ;
   - d'introduire de nouveaux contrôles ou de modifier des contrôles existants afin d'empêcher que se reproduisent les cas de non-conformité ;
   - de documenter toute modification apportée aux procédures écrites.
2. Selon les risques d'incidences négatives liés au cas de non-conformité, les procédures et la documentation relatives à cet élément pourraient s'avérer volumineuses ou très simples. Il vous incombe de déterminer si les procédures en place suffisent à gérer les risques environnementaux particuliers auxquels l'organisation fait face.

CHAPITRE 16 - CONTRÔLE ET ACTION CORRECTIVE – ENREGISTREMENTS

16.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit au regard des **enregistrements** :

- que soient établies et maintenues des procédures en vue de la désignation, du maintien et du déclassement des enregistrements environnementaux ;
- que soient inclus les dossiers de formation ;
- que soient inclus les résultats des vérifications et revues ;
- que les enregistrements environnementaux soient lisibles et reconnaissables et qu'ils puissent être reliés à l'activité, au produit ou au service en cause ;
- que les enregistrements environnementaux soient classés et tenus de manière à faciliter leur extraction et à les protéger contre les dommages, l'usure et les pertes ;
- que soit établie et consignée la période de conservation des enregistrements environnementaux ;
- que le maintien des enregistrements démontre le respect des exigences de la norme ISO, le cas échéant.

Les enregistrements environnementaux qui appuient le SGE et démontrent son bon fonctionnement doivent être tenus conformément aux exigences de la norme. Si l'installation dispose déjà d'un système efficace de gestion des dossiers, il sera particulièrement utile d'y intégrer le système de gestion des enregistrements environnementaux.

16.2 PROTOCOLE RELATIF AU CONTRÔLE ET À L'ACTION CORRECTIVE – ENREGISTREMENTS

ENREGISTREMENTS (ISO – ART. 4.5.3)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté un système de désignation et de maintien des enregistrements environnementaux ?** (Si oui, le passer en revue) 2. **Les enregistrements comprennent-ils les éléments suivants :** • **dossiers de formation du personnel ;** • **résultats des vérifications et des revues ;** • renseignements sur les lois environnementales et les autres exigences ; • registre des plaintes ; • renseignements sur les processus ; • documents d'inspection, de calibrage et d'entretien ; • renseignements pertinents sur les entrepreneurs et les fournisseurs ; • déclarations d'accident ; • renseignements sur la prévention des situations d'urgence et la capacité à réagir ; • registre des incidences environnementales graves ; • revues de direction ? 3. **Est-il facile pour les utilisateurs d'extraire les enregistrements dont ils ont besoin ?** 4. **Les enregistrements sont-ils lisibles ?** 5. **Peut-on relier les enregistrements à l'activité pour laquelle ils ont été établis ?** 6. **Le mode de classement des enregistrements les protège-t-il contre les dommages, l'usure ou les pertes ?** 7. **L'organisation a-t-elle établi et consigné une période de conservation des enregistrements environnementaux ?** 8. **Le maintien des enregistrements démontre-t-il, le cas échéant, la conformité à la norme ISO 14001 ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

16.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **enregistrements** du SGE de l'organisation suppose :

1.- une fouille documentaire ;
2. des entrevues ;
3. l'observation de certaines activités.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

16.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard de la gestion des enregistrements	La procédure nomme-t-elle le responsable de la gestion des enregistrements environnementaux ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'élaborer une procédure de gestion des enregistrements, conformément aux prescriptions de la norme
	La procédure précise-t-elle la période de conservation des enregistrements environnementaux ?	Facilite l'évaluation de l'obligation de définir et d'enregistrer des délais de conservation, conformément aux prescriptions de la norme
Enregistrements environnementaux	Les enregistrements sont-ils lisibles ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'assurer la lisibilité des enregistrements et d'établir un lien entre ces derniers et les activités, produits ou services connexes, conformément aux prescriptions de la norme
	Peut-on relier les enregistrements à l'activité en cause (p. ex., est-il clair, à l'étude des manifestes pour déchets dangereux, que ces enregistrements ont bel et bien trait à l'expédition des déchets à partir de l'installation) ?	
	Les dossiers de formation et les résultats des vérifications et revues sont-ils inclus dans les enregistrements environnementaux ?	Facilite l'évaluation de l'obligation d'intégrer les dossiers de formation et les résultats des vérifications et revues, conformément aux prescriptions de la norme

16.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure de gestion des enregistrements ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure
	À qui incombe la gestion des enregistrements environnementaux ?	Le représentant de la direction devrait identifier la personne, qui devrait être celle dont le nom apparaît dans la procédure
Responsable de la gestion des enregistrements (selon la procédure qu'énonce le SGE)	Quel rôle jouez-vous dans la gestion des enregistrements environnementaux ?	Le responsable devrait décrire son rôle, tel qu'il apparaît dans la procédure qu'énonce le SGE
	Pendant combien de temps l'installation conserve-t-elle les enregistrements environnementaux ?	Le responsable devrait indiquer le délai de conservation, tel que défini dans la procédure qu'énonce le SGE

16.3.3 OBSERVATION DE CERTAINES ACTIVITÉS

ÉLÉMENTS À OBSERVER	OBSERVATIONS PRÉCISES	PERTINENCE POUR LA VÉRIFICATION
Aire d'entreposage des enregistrements	L'aire d'entreposage assure-t-elle la protection des enregistrements qui y sont stockés ? Les enregistrements qui s'y trouvent sont-ils protégés contre les dommages, l'usure et les pertes ?	Conformité aux exigences qu'énonce la norme au regard du bon entreposage des enregistrements environnementaux
État des enregistrements	Les enregistrements sont-ils lisibles ?	Conformité aux exigences qu'énonce la norme
Votre montre	Temps nécessaire pour extraire les enregistrements environnementaux demandés	Permet d'évaluer la facilité avec laquelle les enregistrements peuvent être extraits

16.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification des **enregistrements** :

1. il n'est pas facile d'extraire les enregistrements ;
2. les enregistrements ne sont pas disponibles ou sont incomplets ;
3. il n'est pas possible de relier les enregistrements à l'activité, au produit ou au service auxquels ils se rapportent ;
4. le délai de conservation n'est pas précisé.

16.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification des **enregistrements** :

1. les enregistrements ne sont pas classés dans les dossiers appropriés.

16.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Au moment de vérifier cet élément du SGE, sachez qu'un système efficace de gestion des enregistrements ne doit pas nécessairement conserver au même endroit tous les enregistrements environnementaux de l'organisation. Ainsi, les dossiers de laboratoire peuvent être conservés en laboratoire, et les manifestes pour déchets dangereux peuvent être conservés en entrepôt. La plupart des enregistrements environnementaux peuvent être stockés dans la salle des dossiers des archives centrales. Pareil système de gestion des enregistrements est acceptable, à condition que la documentation relative au SGE donne l'endroit où se trouvent les enregistrements.
2. Dans le but d'évaluer la facilité d'extraction des enregistrements, vous pouvez dresser une liste d'enregistrements environnementaux importants (p. ex., des dossiers de formation environnementale ou des rapports de vérification environnementale), vous rendre là où ces enregistrements sont conservés selon la documentation relative au SGE, puis déterminer s'ils se trouvent à cet endroit et s'ils peuvent aisément en être extraits. Une autre méthode consisterait à dresser une liste d'enregistrements environnementaux, à remettre cette liste à la personne responsable de la gestion des enregistrements, puis à mesurer le temps nécessaire pour obtenir les pièces demandées.
3. Vous devriez également accorder une attention particulière aux formulaires et aux feuilles récapitulatives qu'utilise l'installation dans le cadre de certaines activités qui risquent d'avoir des incidences environnementales graves (p. ex., les formulaires de contrôle d'inventaire visant les réservoirs de stockage souterrains, les listes de contrôle consacrées aux vérifications environnementales ou les listes d'articles à inclure lors de l'inspection d'aires de stockage de déchets). Ce sont là des enregistrements environnementaux importants qu'il devrait être facile de relier à l'activité connexe. Les enregistrements devraient être numérotés et datés, et les dates de révision devraient apparaître clairement et comprendre tous les éléments requis (sans espace en blanc).

CHAPITRE 17 - CONTRÔLE ET ACTION CORRECTIVE – VÉRIFICATION DU SGE

17.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit sur le plan de la **vérification du SGE** :

- que les vérifications soient conçues de manière à déterminer si le SGE respecte les plans de gestion de l'environnement (y compris les prescriptions de la norme) et s'il a été adéquatement mis en œuvre et maintenu ;
- que l'information relative aux résultats des vérifications soit fournie à la haute direction ;
- que le programme et le calendrier de vérification du SGE se fondent sur l'importance environnementale des activités en cause et sur les résultats des vérifications précédentes ;
- que les procédures de vérification précisent :
    - la portée de la vérification ;
    - la fréquence et les méthodes ;
    - les responsabilités et exigences requises pour effectuer les vérifications ;
    - les responsabilités et exigences requises pour communiquer les résultats.

D'autres questions importantes doivent être considérées lors de l'évaluation de l'élément « vérification » du SGE. Il revient à l'organisation d'établir la fréquence à laquelle sont amorcées les vérifications du SGE. D'habitude, le calendrier reflète le cycle des revues de direction, qui se font généralement sur une base annuelle. Aucune exigence ne prévoit la tenue de vérifications annuelles. Le calendrier de vérification doit être déterminé en fonction de l'importance environnementale des activités étudiées et selon la décision de la haute direction quant à la fréquence à laquelle se manifeste le besoin, chez les gestionnaires, d'obtenir une évaluation objective du SGE. L'activité de vérification doit être liée à l'élément « non-conformité, action corrective et action préventive » du SGE ; en effet, les cas de non-conformité qui se dégagent de la vérification d'un SGE doivent être traités à la manière de toute autre instance de non-conformité à l'échelle du système.

17.2 PROTOCOLE RELATIF AU CONTRÔLE ET À L'ACTION CORRECTIVE – VÉRIFICATION DU SGE

VÉRIFICATION DU SGE (ISO – ART. 4.5.4)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré un programme de vérification en vue de l'évaluation périodique du SGE ?** 2. Le programme est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 3. **Le programme de vérification a-t-il été conçu pour traiter les points suivants :** • **conformité du SGE aux plans de gestion de l'environnement au sein de l'organisation ;** • **conformité du SGE à la norme ISO 14001 ;** • **pertinence de la mise en œuvre et du maintien du SGE ;** • **diffusion, auprès de la direction, de renseignements sur les résultats de la vérification ?** 4. **Le programme aborde-t-il les éléments suivants :** • **activités et domaines visés par les vérifications (c.-à-d. la portée de l'exercice) ;** • **fréquence des vérifications ;** • **méthodes de vérification ;** • **responsabilités du personnel de l'organisation au regard de la gestion et de la conduite des vérifications ;** • **communication des résultats des vérifications ;** • compétence du vérificateur ? 5. A-t-on élaboré un plan de traitement des incidences des cas de non-conformité ? Comment la mise en œuvre de ce plan est-elle assurée ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

17.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **vérification** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

17.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard de la vérification du SGE	La procédure désigne-t-elle le responsable de la gestion de la vérification du SGE ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
	La procédure précise-t-elle les éléments requis du programme de vérification, y compris le calendrier, la portée, la fréquence, les méthodes, les responsabilités ainsi que la production de rapports ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Rapports de vérification environnementale	Les rapports indiquent-ils que la procédure de vérification du SGE a été instaurée de manière efficace ?	Facilite l'évaluation de l'efficacité avec laquelle l'organisation instaure ses propres procédures
	Dispose-t-on d'un plan d'action en vue de régler les problèmes de non-conformité mis au jour lors de la vérification ?	Facilite l'évaluation de la manière dont l'organisation gère les cas de non-conformité dans le cadre du SGE

17.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure de conduite des vérifications du SGE ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure
	Les hauts dirigeants sont-ils informés des résultats des vérifications du SGE ? Comment ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et indiquer comment les résultats sont communiqués à la direction de l'installation
Haute direction (gestionnaire ou directeur)	Existe-t-il une procédure de conduite de vérifications périodiques du SGE au sein de l'installation ?	Le gestionnaire ou directeur devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	Pourquoi procède-t-on à des vérifications du SGE au sein de l'installation ?	Le gestionnaire devrait répondre que les vérifications du SGE visent à déterminer si le système se conforme à la norme, s'il répond efficacement aux besoins de l'organisation, s'il a été correctement mis en œuvre et maintenu et s'il pourrait être amélioré
	Êtes-vous au courant des résultats des vérifications du SGE ?	Le gestionnaire devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure qu'emploie le représentant de la direction pour communiquer les résultats des vérifications
	À quelles fins utilisez-vous les résultats des vérifications ?	Le gestionnaire devrait indiquer que les résultats des vérifications du SGE font l'objet d'examens réguliers et qu'ils servent aux hauts dirigeants qui cherchent à savoir si le SGE a besoin d'être modifié, s'il demeure approprié pour l'installation et s'il appuie l'amélioration continue des activités

17.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de l'élément **vérification du SGE** :

1. le programme de vérification ne comprend pas de calendrier ;
2. des plans d'action ont été élaborés, mais aucune vérification des mesures correctives ou préventives relatives aux vérifications internes (ou adoptées en vertu de l'article 4.5.2.) n'a été faite ou documentée.

17.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de l'élément **vérification du SGE** :

1. aucun plan d'action n'a été préparé afin de traiter les cas de non-conformité mis au jour par la vérification.

17.6 CONSEILS PRATIQUES

1. La norme ISO exige que les vérifications du SGE soient menées en vertu d'un calendrier déterminé par l'organisation même. La norme ne dicte pas le calendrier de vérification, mais demande que l'organisation précise la fréquence des vérifications, compte tenu de l'importance environnementale des activités en cause. Il ne vous revient pas de déterminer la fréquence des vérifications, mais bien de juger de la pertinence de la fréquence choisie par l'organisation.
2. Par ailleurs, la norme ISO n'exige pas que les vérifications du SGE soient menées par des vérificateurs externes. Une organisation est libre d'avoir recours à des vérificateurs internes, à condition que ceux-ci soient impartiaux, objectifs et qualifiés. Par conséquent, le programme de vérification élaboré par l'organisation devrait inclure une section portant sur la compétence des vérificateurs.

CHAPITRE 18 - REVUE DE DIRECTION

18.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

La norme ISO exige ce qui suit en matière de **revue de direction** :

- que le SGE soit revu par la haute direction, selon des intervalles déterminés par cette dernière, afin de vérifier de manière continue la pertinence, l'utilité et l'efficacité du système (à la lumière des résultats de la vérification et compte tenu de l'évolution des circonstances ainsi que de l'engagement envers l'amélioration continue) ;
- que l'information nécessaire soit recueillie afin de permettre à la direction de mener à bien sa revue ;
- que la revue de direction soit documentée ;
- que l'on songe à la possibilité de modifier la politique, les objectifs et d'autres éléments du SGE, à la lumière des résultats de la vérification du SGE et compte tenu de l'évolution des circonstances ainsi que de l'engagement envers l'amélioration continue.

Comme dans le cas des vérifications du SGE, il incombe à l'organisation de déterminer la fréquence des revues de direction. Ici encore, il n'est pas nécessaire d'examiner simultanément tous les éléments du SGE. Par conséquent, une revue de direction peut s'échelonner sur un certain temps. Lors de la revue du SGE, la direction de l'installation considère différents enjeux et prend un certain nombre de décisions — autant de délibérations qu'il faut consigner.

18.2 PROTOCOLE RELATIF À LA REVUE DE DIRECTION

REVUE DE DIRECTION (ISO – ART. 4.6)	Notes	Renvoi
1. **La haute direction de l'organisation procède-t-elle à des revues périodiques du SGE ?** 2. A-t-on établi et documenté une procédure de revue de direction ? (Si oui, l'étudier) 3. La période de revue a-t-elle été établie ? (Si oui, quelle est-elle ?) 4. **Le processus assure-t-il que l'information nécessaire à la conduite d'une revue soit recueillie et fournie à la direction ?** 5. Le processus de revue aborde-t-il les points suivants : • résultats des vérifications ; • niveau d'atteinte des objectifs et des cibles ; • pertinence continue du SGE, compte tenu des modifications apportées à la législation, des attentes et exigences des autres parties concernées, des activités de l'installation, des progrès technologiques, des leçons tirées des incidents environnementaux, de l'évolution des marchés, de la rétroaction visant les rapports et la communication, etc. ; • préoccupations des parties concernées (organismes gouvernementaux de réglementation, haute direction, etc.) ? 6. **La revue est-elle documentée ?** (Si oui, l'étudier) 7. **La revue aborde-t-elle la possibilité d'apporter des modifications au SGE, à la lumière des résultats de la vérification et compte tenu de l'évolution des circonstances au sein de l'installation et de l'engagement envers l'amélioration continue ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

18.3 MÉTHODES DE VÉRIFICATION RECOMMANDÉES

La vérification de l'élément **revue de direction** du SGE de l'organisation suppose :

1. une fouille documentaire ;
2. des entrevues.

Les tableaux suivants offrent des conseils pratiques pour chacune de ces méthodes.

18.3.1 FOUILLE DOCUMENTAIRE

DOCUMENTS À EXAMINER	ÉLÉMENTS RECHERCHÉS	JUSTIFICATION
Procédure qu'énonce le SGE au regard des revues de direction	La procédure précise-t-elle la fréquence des revues de direction ? La procédure donne-t-elle les motifs des revues de direction ? La procédure indique-t-elle le genre de renseignements à recueillir aux fins des revues de direction ?	Facilite l'évaluation de la conformité à la norme
Procès-verbal de la revue de direction (ou renseignements communiqués lors de la réunion portant sur la revue de direction)	Selon le procès-verbal, la direction de l'installation a-t-elle considéré la possibilité de devoir modifier la politique environnementale ? Selon le procès-verbal, la direction de l'installation a-t-elle considéré la possibilité de devoir modifier les objectifs environnementaux ? Selon le procès-verbal, la direction de l'installation a-t-elle considéré la possibilité de devoir modifier d'autres éléments du SGE ? Selon le procès-verbal, la direction de l'installation juge-t-elle que le SGE continue d'être approprié ?	Facilite l'évaluation de l'efficacité avec laquelle l'organisation instaure ses propres procédures Facilite l'évaluation de la manière dont l'organisation gère les cas de non-conformité dans le cadre du SGE

18.3.2 ENTREVUES

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
Représentant de la direction	A-t-on élaboré une procédure de conduite des revues de direction ?	Le représentant de la direction devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure

PERSONNES À INTERVIEWER	QUESTIONS À POSER	ÉLÉMENTS DE RÉPONSE À ANTICIPER
	Quel genre de renseignements recueille-t-on afin de les porter à l'attention des gestionnaires dans le cadre d'une revue de direction ?	Le représentant de la direction devrait mentionner les types de renseignements suivants : résultats des vérifications ; degré d'atteinte des objectifs et des cibles ; préoccupations des principales parties concernées ; rétrospectives à la suite des urgences environnementales ; modifications apportées aux activités, produits ou services ; modifications apportées à la législation environnementale
Gestionnaires	Existe-t-il une procédure relative aux revues de direction visant le SGE ?	Le gestionnaire devrait répondre par l'affirmative et décrire la procédure
	De quel genre de renseignements discute-t-on lors d'une revue de direction ?	Le gestionnaire devrait indiquer que la revue de direction tient compte des résultats des vérifications, du niveau d'atteinte des objectifs et des cibles, de l'évolution des circonstances, des préoccupations des parties concernées, etc.
	Quels sont les principaux points sur lesquels se penche une revue de direction ?	Le gestionnaire devrait dire que la raison d'être fondamentale de la revue de direction est de juger de la pertinence et de l'efficacité continues du SGE et d'évaluer la nécessité d'apporter des modifications à la politique environnementale, aux objectifs ou à d'autres éléments du système

18.4 DÉROGATIONS COURANTES

Les dérogations suivantes sont souvent relevées lors de la vérification de la **revue de direction** :

1. la revue de direction du SGE n'a pas été complétée ;
2. la documentation relative à la revue de direction ne comprend aucun enregistrement de la décision des gestionnaires au sujet de la pertinence et de l'efficacité continues du SGE.

18.5 OBSERVATIONS COURANTES

Les observations suivantes sont souvent faites lors de la vérification de la **revue de direction** :

1. les opinions des principales parties concernées ne sont pas considérées lors de la revue de direction ;
2. les leçons tirées des accidents environnementaux ne sont pas prises en compte dans la revue de direction.

18.6 CONSEILS PRATIQUES

1. Un SGE n'est pas au point tant qu'un cycle complet n'a pas été achevé, ce qui comprend la revue de direction. Par conséquent, sachez qu'un SGE ne peut répondre aux exigences de la norme ISO avant qu'une revue de direction ait été entreprise et documentée.
2. Selon la norme, il incombe aux gestionnaires de l'installation de déterminer la fréquence des revues de direction. Vous devez évaluer si l'intervalle spécifié entre les revues est approprié, compte tenu des aspects environnementaux de l'installation et de la complexité du système.

CHAPITRE 19 - EXIGENCES GÉNÉRALES

19.1 EXIGENCES QU'ÉNONCE LA NORME ISO

En matière d'exigences générales, la norme ISO prévoit ce qui suit :

- qu'il incombe à l'organisation d'établir et de maintenir le SGE.

Pour évaluer correctement le respect de cet élément de la norme ISO, il vous faudra avoir mené à bien toutes les activités décrites aux chapitres 2 à 18. Même s'il s'agit du premier élément vérifiable présenté dans la norme, il ne peut être évalué avant la fin de la vérification.

19.2 PROTOCOLE RELATIF AUX EXIGENCES GÉNÉRALES

EXIGENCES GÉNÉRALES (ISO – ART. 4.1)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle établi et maintenu un SGE (en vertu des exigences qu'énonce l'article 4 de la norme ISO 14001) ?**		

(*) Remarque : Une réponse négative cette question constitue une dérogation aux termes de la vérification.

ANNEXE – PROTOCOLE DU SGE

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE (ISO – ART. 4.2)	Notes	Renvoi
1. **L'installation dispose-t-elle d'une politique environnementale qui correspond à ses activités ?** 2. **Cette politique est-elle écrite ?** (Si oui, la passer en revue) 3. La politique reflète-t-elle les valeurs et les principes directeurs de l'installation ? 4. Les hauts dirigeants ont-ils approuvé la politique ? 5. Les gestionnaires de l'installation ont-ils choisi, désigné et habilité des responsables de l'encadrement et de la mise en œuvre de la politique ? 6. **La politique facilite-t-elle la définition d'objectifs et de cibles en matière de protection de l'environnement ?** 7 La politique facilite-t-elle l'installation l'adoption de technologies et des pratiques de gestion appropriées ? 8. **La politique formule-t-elle un engagement envers :** • **l'amélioration continue ;** • **la prévention de la pollution ;** • la surveillance ; • **la satisfaction ou le dépassement des exigences légales ;** • **la satisfaction ou le dépassement d'autres exigences en matière d'environnement ;** • la prise en compte des attentes des parties concernées ? 9. La politique porte-t-elle la signature du directeur de l'installation ? 10. Est-il nécessaire d'allouer des ressources pour la mise en œuvre de la politique, et des engagements ont-ils été pris à cette fin ? (Comment ?) 11. La politique est-elle datée ? 12. La politique porte-t-elle un numéro de version ? 13. **La politique est-elle communiquée efficacement au personnel ?** (Comment ?) 14. **Le public peut-il consulter la politique ?** 15. La politique est-elle communiquée efficacement au public ? (Comment ?) 16. La politique fait-elle l'objet d'un examen régulier ? (Si oui, par qui ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX (ISO – ART. 4.3.1)	Notes	Renvoi
1. **L'installation a-t-elle instauré une procédure en vue de reconnaître les aspects environnementaux de ses activités, produits et services sur lesquels elle exerce un contrôle et une influence ?** 2. Ce processus énumère-t-il les activités, produits et services qui risquent d'avoir des incidences sur l'environnement ? 3. Cette liste aborde-t-elle les points suivants : • gestion des matières dangereuses ; • gestion des déchets solides ; • gestion des déchets dangereux ; • rejets d'effluents liés à la production d'énergie ; • évacuation des égouts sanitaires ; • sites d'enfouissement ; • transports ; • émissions fugitives ; • émissions de cheminée ; • émissions de bruit ; • odeurs provenant d'usines ; • urgences environnementales ; • autres (préciser) ? 4. Le processus énumère-t-il l'ensemble des programmes de surveillance en place pour chaque activité, produit ou service qui risque d'avoir des incidences sur l'environnement ? 5. Ces programmes suffisent-ils à cerner les incidences environnementales des activités, produits ou services ? 6. A-t-on quantifié et documenté de telles incidences au regard : • de leur envergure ; • de leur impact ; • de leur vraisemblance ; • de leur durée ? 7. **L'installation a-t-elle défini en quoi consiste une incidence environnementale « grave » ?** (Si oui, quelle est cette définition ? L'a-t-on documentée ?) 8. Quelles sont les incidences environnementales graves que comportent les activités, produits ou services ? 9. Ces incidences sont-elles documentées ? (Si oui, les passer en revue) 10. Le processus décrit-il les possibles risques de perturbation ou de déversement et les possibles situations d'urgence que comportent les activités, produits ou services ?		

ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX (ISO – ART. 4.3.1)	Notes	Renvoi
11. Existe-t-il des rapports ou des évaluations qui décrivent les incidences de tels risques et conditions ? 12. A-t-on quantifié et documenté de telles incidences au regard : • de leur envergure ; • de leur impact ; • de leur vraisemblance ; • de leur durée ? 13. **Le processus suffit-il à cerner les aspects environnementaux des fonctions de l'installation et à évaluer les incidences environnementales possibles ?** 14. **L'installation a-t-elle instauré un processus qui lui permet de tenir compte, lors de la définition de ses objectifs environnements, des aspects qui comportent des risques d'incidences environnementales graves ?** 15. **Existe-t-il un processus de mise à jour des divers renseignements sur les incidences et aspects environnementaux ?** 16. Les procédures sont-elles toutes documentées ? (Si oui, les passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

4.2 PROTOCOLE RELATIF À LA PLANIFICATION – EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES

EXIGENCES LÉGALES ET AUTRES EXIGENCES (ISO – ART. 4.3.2)	Notes	Renvoi
1. L'organisation a-t-elle instauré une procédure lui permettant de connaître les lois et règlements environnementaux qui touchent ses opérations ? **2. L'organisation a-t-elle instauré une procédure lui permettant de cerner d'autres exigences gouvernementales obligatoires (p. ex., les permis ou certificats d'approbation) ?** 3. Cette procédure est-elle écrite ? (Si oui, la passer en revue) 4. Cette procédure assure-t-elle la reconnaissance opportune de toute nouvelle exigence ? (Comment ?) 5. Connaît-on les employés de l'organisation qui doivent avoir des renseignements sur les exigences légales (c.-à-d. ceux qui ont besoin de tels renseignements pour permettre à l'organisation de se conformer aux règlements) ? **6. Les employés qui doivent être informés reçoivent-ils tous en temps opportun les renseignements sur les exigences légales ?** (Comment ?) 7. Les renseignements sur les exigences légales sont-ils diffusés de manière ponctuelle à d'autres parties (équipes de construction, entrepreneurs, etc.) ? 8. Existe-t-il d'autres exigences auxquelles l'organisation doit se conformer ? 9. Comment ces exigences sont-elles cernées ? 10. Comment se tient-on au courant des derniers développements à cet égard ? 11. La procédure connexe est-elle écrite ? (Si oui, la passer en revue) **12. Les renseignements sur les autres exigences sont-ils diffusés aux employés qui doivent en prendre connaissance (c.-à-d. les employés qui ont besoin de tels renseignements pour permettre à l'organisation de se conformer aux règlements) ?** (Comment ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

OBJECTIFS ET CIBLES (ISO – ART. 4.3.3)	Notes	Renvoi
1. **En matière de protection de l'environnement, l'installation dispose-t-elle d'objectifs et de cibles précis ?** 2. **Ces objectifs et cibles sont-ils propres à différents services, divisions, sections ou unités fonctionnelles de l'organisation ?** 3. **Les objectifs et cibles sont-ils écrits ?** (Si oui, les passer en revue) 4. Les objectifs environnementaux abordent-ils les points suivants : • gestion des matières dangereuses ; • gestion des déchets solides ; • gestion des déchets dangereux ; • rejets d'effluents liquides ; • évacuation des égouts sanitaires ; • sites d'enfouissement ; • transports ; • émissions fugitives ; • émissions de cheminée ; • émissions de bruit ; • odeurs provenant d'usines ; • urgences environnementales ; • inspections et vérifications environnementales ; • communications ; • consommation d'énergie ; • autres (préciser) ? 5. **Au moment de définir ses objectifs environnementaux, l'organisation a-t-elle tenu compte des points suivants :** • **exigences légales ;** • **autres exigences pertinentes ;** • **choix technologiques ;** • **exigences financières ;** • **exigences fonctionnelles ;** • **exigences opérationnelles ?** 6. **Les objectifs environnementaux reflètent-ils les engagements cités dans la politique environnementale ?** 7. **Les objectifs et cibles traduisent-ils un engagement envers la prévention de la pollution ?** (Comment ?) 8. **Les objectifs environnementaux correspondent-ils aux incidences environnementales graves qui sont liées aux activités de l'organisation ?**		

OBJECTIFS ET CIBLES (ISO – ART. 4.3.3)	Notes	Renvoi
9. Pour chaque objectif environnemental, a-t-on défini des cibles précises, mesurables, réalistes, opportunes, axées sur l'action et fondées dans le temps ? Ces cibles ont-elles été documentées ? 10. Les employés de l'installation qui veillent à l'atteinte des objectifs ont-ils participé à l'élaboration de ces derniers ? (Comment ?) 11. L'organisation a-t-elle identifié les personnes et les groupes qui sont affectés par son rendement environnemental ou qui s'en soucient (p. ex., voisins, groupes communautaires, groupes environnementaux, organismes gouvernementaux de réglementation, employés, Premières nations, médias, etc.) ? 12. **A-t-on tenu compte du point de vue de ces personnes et groupes lors de la définition des objectifs environnementaux ?** (Comment ?) 13. Les objectifs environnementaux font-ils l'objet d'un examen régulier ? (À quelle fréquence et comment ?) 14. Les objectifs environnementaux sont-ils revus de manière à refléter les améliorations souhaitables et nécessaires du rendement environnemental de l'installation ? (Comment ?) 15. Le processus d'examen et de révision des objectifs environnementaux est-il consigné par écrit ? (Si oui, le passer en revue) 16. **Les objectifs et cibles sont-ils conformes à la politique environnementale ainsi qu'aux engagements envers « l'amélioration continue » et la prévention de la pollution ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

PROGRAMMES DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL (ISO – ART. 4.3.4)	Notes	Renvoi
1. L'organisation a-t-elle instauré un processus de planification qui facilite l'atteinte des objectifs et cibles établis en matière de protection de l'environnement ?		
2. Ce processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		
3. **La planification a-t-elle pour résultat l'établissement de programmes spécifiques visant l'atteinte de chaque objectif ou cible ?**		
4. Ces programmes ont-ils précisément rapport avec les engagements qu'énonce la politique environnementale ?		
5. **Les programmes identifient-ils les responsables de l'atteinte de chaque objectif ou cible en matière de protection de l'environnement ?**		
6. **Les programmes précisent-ils les étapes à franchir pour chaque objectif ou cible ?**		
7. **Les programmes précisent-ils les délais d'atteinte de chaque objectif ou cible ?**		
8. **Applique-t-on le processus de planification et le processus de définition de programmes visant l'atteinte de cibles et d'objectifs environnementaux à tout nouveau projet au sein de l'installation (p. ex., nouvelles constructions, révision des processus, etc.) ?**		
9. La direction de l'installation évalue-t-elle les progrès réalisés dans le cadre des PME ? Comment ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ (ISO – ART. 4.4.1)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle confié à un membre de la direction la charge de veiller à la satisfaction des exigences du SGE et de rendre compte du rendement de ce dernier à ses collègues ?**		
2. Cette personne est-elle chargée de produire le plan d'action en vue de la mise en œuvre du SGE ?		
3. Ce plan d'action comporte-t-il des prévisions budgétaires et des objectifs environnementaux ?		
4. Le plan d'action confie-t-il à d'autres membres de l'organisation la charge des différents éléments du SGE ?		
5. Le représentant de la direction assure-t-il un suivi régulier de l'efficacité du SGE ? (Comment ?)		
6. Les résultats d'un tel examen sont-ils documentés ? (Si oui, les passer en revue)		
7. **Le représentant de la direction rend-il périodiquement compte du rendement environnemental à la haute direction ?**		
8. L'organisation a-t-elle cerné les rapports qui existent entre les enjeux liés à l'environnement, à la santé et sécurité ainsi qu'aux risques (prévention des pertes) ?		
9. A-t-on produit un organigramme qui situe les intéressés et précise leurs responsabilités environnementales ? (Si oui, le passer en revue)		
10. Existe-t-il une « chaîne de commandement » claire au regard des responsabilités environnementales ? Les employés qui assument des charges environnementales connaissent-ils tous cette chaîne ?		
11. Les responsabilités environnementales sont-elles définies et documentées dans les descriptions de poste ou les procédures ? (Si oui, les passer en revue)		
12. Les responsabilités environnementales sont-elles définies et documentées dans les politiques ou procédures pertinentes ? (Si oui, les passer en revue)		
13. **Les responsabilités environnementales sont-elles adéquatement définies et documentées ?**		
14. **Les employés ayant des charges environnementales connaissent-ils ces responsabilités ?**		
15. A-t-on déterminé les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE ? Comment ?		
16. **A-t-on fourni les ressources nécessaires à la mise en œuvre du SGE ?** (Vérifier les budgets)		
17. L'organisation assure-t-elle la surveillance du coût de ses activités environnementales ? (Comment ?)		

STRUCTURE ET RESPONSABILITÉ (ISO – ART. 4.4.1)	Notes	Renvoi
18. L'organisation assure-t-elle la surveillance des avantages que comportent ses activités environnementales ? (Comment ?) 19. Pareilles activités de surveillance (des coûts et avantages) sont-elles documentées ? (Si oui, les passer en revue) 20. Les ressources fournies sont-elles adéquates pour permettre la mise en œuvre du SGE ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

FORMATION, SENSIBILISATION ET COMPÉTENCE (ISO – ART. 4.4.2)	Notes	Renvoi
1. **En matière de protection de l'environnement, l'organisation dispose-t-elle d'un processus lui permettant de cerner les besoins de formation de ses employés ? A-t-elle défini ces besoins ?** 2. L'organisation possède-t-elle un plan de formation en vue de satisfaire les besoins de formation ? 3. Existe-t-il de la documentation décrivant la formation reçue par le personnel en matière de protection de l'environnement ? (Si oui, la passer en revue) *Remarque : S'assurer d'inclure TOUT dossier de formation pertinent.* 4. **Les employés dont le travail risque d'avoir de graves incidences environnementales ont-ils tous reçu une formation adéquate ?** 5. **Offre-t-on des activités de sensibilisation qui abordent les sujets suivants :** • **détails de la politique environnementale et exigences du SGE ;** • **importance du respect de la politique environnementale et des exigences du SGE ;** • **incidences environnementales graves, réelles ou possibles, du travail des individus ;** • **rôles et responsabilités qui incombent aux individus en vue du respect de la politique environnementale et du SGE ;** • **procédures particulières d'intervention en situation d'urgence ;** • **conséquences du non-respect des procédures d'exploitation ?** 6. **Les employés dont les fonctions risquent d'avoir de graves incidences environnementales sont-ils compétents en vertu de leurs études, de leur formation ou de leur expérience ?** 7. Comment cette compétence est-elle déterminée ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

COMMUNICATION (ISO – ART. 4.4.3)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il une procédure de communication efficace des renseignements sur le rendement environnemental entre les différents niveaux de l'organisation ?**		
2. La procédure est-elle documentée ? (Si oui, la passer en revue)		
3. L'organisation a-t-elle établi un processus de réception et de traitement des préoccupations des employés ? (Quel est-il ?)		
4. La communication interne permet-elle de soutenir l'amélioration continue ?		
5. Les objectifs et les cibles sont-ils communiqués aux employés concernés ?		
6. A-t-on fixés des délais en vue de l'atteinte des objectifs et des cibles, et a-t-on communiqué ces délais aux employés concernés ?		
7. A-t-on diffusé aux employés concernés des procédures d'exploitation normalisées (sur support papier) qui expliquent chaque action ?		
8. **Existe-t-il un processus de réception, d'enregistrement et de traitement des préoccupations et plaintes exprimées par d'autres parties concernées ? (Quel est-il ?)**		
9. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		
10. Existe-t-il un processus de diffusion extérieure de renseignements sur : • l'engagement de la direction envers la protection de l'environnement ; • les aspects environnementaux des activités de l'organisation ; • les efforts déployés pour faire connaître les politiques, objectifs, cibles et programmes dont dispose l'organisation en matière de protection de l'environnement ; • les effort déployés pour faire connaître le SGE et le rendement environnemental de l'organisation ?		
11. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		
12. **L'organisation a-t-elle songé à élaborer des processus de diffusion externe de ses aspects environnementaux importants ? Cette décision a-t-elle été consignée ?** (Si oui, la passer en revue)		
13. Le processus est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		
14. Existe-t-il un processus documenté de liaison avec les instances gouvernementales au sujet du SGE et du rendement environnemental de l'organisation ? (Quel est-il ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

DOCUMENTATION (ISO – ART. 4.4.4)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il une documentation décrivant les éléments essentiels du SGE ?** (Si oui, la passer en revue) 2. Cette documentation aborde-t-elle les points suivants : • orientation générale du système (politique, objectifs et cibles) ; • rôles et responsabilités ; • système de production de rapports au sein de l'organisation, y compris les rapports internes et externes requis ainsi que les modèles connexes. Il pourrait s'agir ici de rapports mensuels ou trimestriels, de rapports environnementaux, de déclarations réglementaires, de déclarations d'accident, etc. ; • sommaire des processus (diagrammes de cheminement, points de diffusion, etc.) et des approbations (permis) ; • législation pertinente et aperçu des exigences en matière de réglementation ; • politiques et procédures générales ; • procédures d'exploitation normalisées visant le matériel antipollution ; • renvois ? 3. **La documentation renvoie-t-elle à d'autres documents connexes ?** 4. La documentation est-elle intégrée aux systèmes existants, notamment ceux visant la santé et la sécurité, la prévention des sinistres, les achats, etc. ? (Comment ?) 5. Le texte des documents est-il facile à comprendre ? 6. Le personnel a-t-il participé à l'élaboration de la documentation relative au SGE, en particulier les procédures d'exploitation normalisées ? 7. Un séminaire de formation a-t-il été dispensé afin d'introduire la documentation relative au SGE ? 8. Existe-t-il un processus de diffusion du guide d'exploitation du SGE aux employés concernés ? (Quel est-il ?) 9. La documentation contribue-t-elle à sensibiliser les employés aux charges qui leur incombent ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

MAÎTRISE DE LA DOCUMENTATION (ISO – ART. 4.4.5)	Notes	Renvoi
1. **Existe-t-il des procédures permettant de retracer facilement l'ensemble des documents liés au SGE ?** (Quelles sont-elles ?)		
2. **Les documents sont-ils datés, y compris lors de leur révision ?**		
3. **Les documents sont-ils lisibles ?**		
4. **Est-il facile de reconnaître les documents qui ont trait au SGE ?**		
5. **Les documents sont-ils conservés pendant une certaine période de temps ?** (Quelle est-elle ?)		
6. **Les documents font-ils l'objet d'un examen et d'une révision périodiques, au besoin ?** (Comment ?)		
7. **Les versions courantes des différents documents sont-elles disponibles là où on en a besoin ?**		
8. **Les documents désuets sont-ils tous retirés ?**		
9. **Désigne-t-on adéquatement les documents désuets qui sont conservés à des fins légales ou à titre de renseignement ?** (Comment procède-t-on ?)		
10. A-t-on nommé un responsable de la cueillette de renseignements pertinents sur chaque document ? (De qui s'agit-il ?)		
11. **Existe-t-il un processus d'examen avant diffusion, applicable à tous les documents ?**		
12. A-t-on instauré un processus de protection de la confidentialité et de maintien de la diffusion (c.-à-d. qui obtient copie de quel document) ? (Quel est-il ?)		
13. Existe-t-il un processus de traitement des ébauches et des documents justificatifs ?		
14. La maîtrise de la documentation est-elle adéquate, en ce sens : • que l'organisation dispose des renseignements environnementaux dont elle a besoin pour gérer efficacement les questions environnementales ; • que l'organisation dispose d'un système de contrôle des documents qui assure aux utilisateurs de trouver les renseignements dont ils ont besoin en temps opportun ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

MAÎTRISE DES ACTIVITÉS (ISO – ART. 4.4.6)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle déterminé et documenté les fonctions et activités liées aux aspects environnementaux importants ?** 2. **L'organisation a-t-elle déterminé et documenté les procédures d'exploitation visant la maîtrise des activités qui, faute d'une réaction adéquate, risquent de provoquer des écarts par rapport à la politique, aux objectifs et aux cibles ?** 3. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté des procédures efficaces en vue de l'instauration des mesures fonctionnelles prévues** (p. ex., consignes d'opération en usine, procédures d'exploitation, etc.) **?** 4. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté des procédures liées aux aspects environnementaux importants que comportent les biens et services qu'elle utilise** (p. ex., achats auprès de fournisseurs et d'entrepreneurs extérieurs) **?** 5. **L'organisation a-t-elle communiqué ces procédures aux fournisseurs et aux entrepreneurs ?** (Comment ?) 6. L'organisation veille-t-elle à ce que ses fournisseurs et entrepreneurs respectent les procédures ? (Comment ?)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

PRÉVENTION DES SITUATIONS D'URGENCE ET CAPACITÉ À RÉAGIR (ISO – ART. 4.4.7)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle cerné et documenté le risque d'incidences environnementales négatives lié aux conditions d'exploitation en situation d'urgence ?** 2. **L'organisation a-t-elle cerné et documenté le risque d'incidences environnementales négatives lié aux accidents ?** 3. **L'organisation a-t-elle élaboré un plan des mesures d'urgence** abordant les points suivants : • structure de secours ; • personnel-clé et responsabilités connexes ; • détails sur les services d'urgence disponibles ; • plans de communication interne et externe ; • mesures à prendre dans différentes situations d'urgence ; • renseignements sur les matières dangereuses que stocke l'organisation ; • renseignements sur les risques d'incidences environnementales que comportent les matières que stocke l'installation ; • besoins de formation ; • exigences en matière d'essais ? 4. **Existe-t-il une procédure documentée d'examen et de révision des plans des mesures d'urgence, en particulier à la suite d'un incident ? (Retracer les révisions et mises à jour)** 5. **L'organisation a-t-elle mis à l'épreuve son plan des mesures d'urgence ? (Vérifier)** 6. L'organisation dispose-t-elle d'employés possédant la formation nécessaire pour mettre en œuvre le plan des mesures d'urgence ? 7. Le plan des mesures d'urgence est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 8. Les intervenants désignés au sein de l'effectif ont-il accès à des copies du plan ? 9. Les personnes dont le nom apparaît dans le plan sont-elles au courant de cette mention et connaissent-elles leurs responsabilités ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une <u>dérogation</u> aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

SURVEILLANCE ET MESURAGE (ISO – ART. 4.5.1)	Notes	Renvoi
1. L'organisation a-t-elle défini des indicateurs de rendement appropriés, en fonction de ses objectifs et cibles (p. ex., quantité de déchets produits, efficacité de la consommation d'énergie, pourcentage de déchets recyclés, quantités précises de polluants, nombre de déversements, etc.) ? (Voir la rubrique portant sur les objectifs et les cibles) 2. **Existe-t-il un processus de surveillance des progrès réalisés au regard des indicateurs de rendement ?** 3. **L'organisation a-t-elle établi des procédures dûment documentées en vue de surveiller et de mesurer régulièrement les caractéristiques fondamentales des fonctions et activités qui risquent d'avoir de graves incidences environnementales ?** (À quelle fréquence – se reporter aux aspects environnementaux importants) 4. Ces procédures comprennent-elles la consignation de renseignements sur : • le rendement environnemental ; • les contrôles d'exploitation pertinents ; • la conformité aux objectifs et cibles qu'a fixés l'organisation en matière de protection de l'environnement ? 5. **Existe-t-il des procédures d'entretien de l'équipement de surveillance et de mesure des échantillons ?** 6. **Ces procédures sont-elles documentées ?** (Si oui, les passer en revue) 7. **L'équipement est-il calibré ?** (Si oui, à quelle fréquence ?) 8. **Tient-on un registre de calibrage de l'équipement ?** (Si oui, le passer en revue) 9. **L'organisation dispose-t-elle d'un système d'évaluation de la conformité aux règlements environnementaux pertinents ?** 10. Ce système est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

NON-CONFORMITÉ, ACTION CORRECTIVE ET ACTION PRÉVENTIVE (ISO – ART. 4.5.2)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré des procédures en vue de reconnaître et de documenter les cas de non-conformité ou les irrégularités touchant le SGE — non-atteinte des objectifs et cibles, incidents et accidents, procédures inefficaces, etc. ?** 2. **L'organisation a-t-elle nommé un responsable autorisé à documenter et analyser les cas de non-conformité ?** (Qui est cette personne ?) 3. **Cette personne est-elle chargée d'intervenir en vue d'atténuer les incidences environnementales ?** 4. **La procédure assure-t-elle la prise en compte des facteurs suivants :** • **détermination des facteurs de non-conformité ;** • **définition des mesures correctives qui s'imposent ;** • **mise en œuvre des mesures correctives ;** • **élaboration de nouveaux contrôles ou modification des contrôles existants afin d'éviter la répétition des cas de non-conformité ;** • **enregistrement de toute modification aux procédures écrites découlant de l'adoption de mesures correctives ?** 5. Existe-t-il une procédure de suivi dûment documentée qui assure la mise en œuvre de mesures correctives efficaces ? 6. **Les mesures adoptées sont-elles appropriées, compte tenu de l'envergure du problème de non-conformité ?** 7. **L'organisation a-t-elle instauré une procédure d'enregistrement des modifications apportées aux procédures dûment documentées par suite de l'adoption de mesures correctives et préventives ?** (Si oui, la passer en revue)		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

ENREGISTREMENTS (ISO – ART. 4.5.3)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré et documenté un système de désignation et de maintien des enregistrements environnementaux ?** (Si oui, le passer en revue) 2. **Les enregistrements comprennent-ils les éléments suivants :** • **dossiers de formation du personnel ;** • **résultats des vérifications et des revues ;** • renseignements sur les lois environnementales et les autres exigences ; • registre des plaintes ; • renseignements sur les processus ; • documents d'inspection, de calibrage et d'entretien ; • renseignements pertinents sur les entrepreneurs et les fournisseurs ; • déclarations d'accident ; • renseignements sur la prévention des situations d'urgence et la capacité à réagir ; • registre des incidences environnementales graves ; • revues de direction ? 3. **Est-il facile pour les utilisateurs d'extraire les enregistrements dont ils ont besoin ?** 4. **Les enregistrements sont-ils lisibles ?** 5. **Peut-on relier les enregistrements à l'activité pour laquelle ils ont été établis ?** 6. **Le mode de classement des enregistrements les protège-t-il contre les dommages, l'usure ou les pertes ?** 7. **L'organisation a-t-elle établi et consigné une période de conservation des enregistrements environnementaux ?** 8. **Le maintien des enregistrements démontre-t-il, le cas échéant, la conformité à la norme ISO 14001 ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

VÉRIFICATION DU SGE (ISO – ART. 4.5.4)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle élaboré un programme de vérification en vue de l'évaluation périodique du SGE ?** 2. Le programme est-il documenté ? (Si oui, le passer en revue) 3. **Le programme de vérification a-t-il été conçu pour traiter les points suivants :** • **conformité du SGE aux plans de gestion de l'environnement au sein de l'organisation ;** • **conformité du SGE à la norme ISO 14001 ;** • **pertinence de la mise en œuvre et du maintien du SGE ;** • **diffusion, auprès de la direction, de renseignements sur les résultats de la vérification ?** 4. **Le programme aborde-t-il les éléments suivants :** • **activités et domaines visés par les vérifications (c.-à-d. la portée de l'exercice) ;** • **fréquence des vérifications ;** • **méthodes de vérification ;** • **responsabilités du personnel de l'organisation au regard de la gestion et de la conduite des vérifications ;** • **communication des résultats des vérifications ;** • compétence du vérificateur ? 5. A-t-on élaboré un plan de traitement des incidences des cas de non-conformité ? Comment la mise en œuvre de ce plan est-elle assurée ?		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

REVUE DE DIRECTION (ISO – ART. 4.6)	Notes	Renvoi
1. **La haute direction de l'organisation procède-t-elle à des revues périodiques du SGE ?** 2. A-t-on établi et documenté une procédure de revue de direction ? (Si oui, l'étudier) 3. La période de revue a-t-elle été établie ? (Si oui, quelle est-elle ?) 4. **Le processus assure-t-il que l'information nécessaire à la conduite d'une revue soit recueillie et fournie à la direction ?** 5. Le processus de revue aborde-t-il les points suivants : • résultats des vérifications ; • niveau d'atteinte des objectifs et des cibles ; • pertinence continue du SGE, compte tenu des modifications apportées à la législation, des attentes et exigences des autres parties concernées, des activités de l'installation, des progrès technologiques, des leçons tirées des incidents environnementaux, de l'évolution des marchés, de la rétroaction visant les rapports et la communication, etc. ; • préoccupations des parties concernées (organismes gouvernementaux de réglementation, haute direction, etc.) ? 6. **La revue est-elle documentée ?** (Si oui, l'étudier) 7. **La revue aborde-t-elle la possibilité d'apporter des modifications au SGE, à la lumière des résultats de la vérification et compte tenu de l'évolution des circonstances au sein de l'installation et de l'engagement envers l'amélioration continue ?**		

(*) Remarque : Toute réponse négative à une question en caractères gras constitue une dérogation aux termes de la vérification. Les autres questions visent à aider le vérificateur à comprendre la manière dont sont gérés ces enjeux.

EXIGENCES GÉNÉRALES (ISO – ART. 4.1)	Notes	Renvoi
1. **L'organisation a-t-elle établi et maintenu un SGE (en vertu des exigences qu'énonce l'article 4 de la norme ISO 14001) ?**		

(*) Remarque : Une réponse négative cette question constitue une dérogation aux termes de la vérification.

Les procédés d'impression utilisés dans la production du présent document sont conformes aux normes de performance environnementale établies par le gouvernement du Canada dans le document intitulé *La directive nationale concernant les services de lithographie*. Ces normes servent à garantir l'intégrité environnementale des procédés d'impression grâce à la réduction des rejets toxiques dans l'environnement, à la réduction des apports d'eaux usées, à la réduction de la quantité de matières envoyées dans les décharges et à la mise en œuvre de procédures de préservation des ressources.

Le papier utilisé à l'intérieur de ce document est conforme à *La ligne directrice nationale du Canada sur le papier d'impression et le papier à écrire* ou à *La ligne directrice sur le papier d'impression mécanique non couché* (ou aux deux). Ces lignes directrices servent à établir des normes de performance environnementale pour l'efficience dans l'utilisation des fibres, la demande chimique en oxygène, la consommation d'énergie, le potentiel de réchauffement de la planète, le potentiel d'acidification et les déchets solides.

Les procédés d'impression et le papier utilisé à l'intérieur de ce document sont dûment certifiés conformément au seul programme d'éco-étiquetage du Canada – le **programme Choix environnemental**[M] (PCE). Le symbole officiel de certification du programme – l'**Éco-Logo**[M] – évoque trois colombes stylisées entrelacées pour former une feuille d'érable représentant les consommateurs, l'industrie et le gouvernement œuvrant ensemble pour améliorer l'environnement du Canada.

Pour plus d'informations sur le **programme Choix environnemental**[M], veuillez visiter le site Web à l'adresse **www.environmentalchoice.com** ou téléphonez le responsable du programme au (613) 247-1900.

La Section de la mise en valeur de la technologie d'Environnement Canada est fière d'appuyer la norme de performance touchant l'environnement et la qualité et l'emploi de papier certifié dans le cadre du **programme Choix environnemental**[M] et de produits et de procédés respectueux de l'environnement, depuis l'élaboration jusqu'à la distribution de produits d'information. Pour obtenir un exemplaire du catalogue *Environnement Canada : Publications et sites Internet choisis*, veuillez communiquer avec nous, sans frais, en composant le 1 800 734-3232 ou (819) 953-5750; par télécopieur au (819) 994-5629 ou par courriel à l'adresse **epspubs@ec.gc.ca**. Pour plus de renseignements sur Environnement Canada, veuillez visiter le site Web du Ministère à **www.ec.gc.ca**.